

Merja Nokua

Luottohallinnon kehittäminen kohdeyrityksessä erityisesti perintäprosessin ja laskutuskäytänteiden osalta

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Liiketalouden ja yrittäjyyden yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden ja yrittäjyyden yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Taloushallinto

Tekijä: Merja Nokua

Työn nimi: Luottohallinnon kehittäminen kohdeyrityksessä erityisesti perintäprosessin ja laskutuskäytänteiden osalta

Ohjaaja: Erkki Kytönen

Vuosi: 2013 Sivumäärä: 51 Liitteiden lukumäärä: 6

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia kohdeyrityksen luottohallintoa ja siitä erityisesti laskutuskäytänteitä ja perintäprossia sekä miettiä mahdollisia kehitysehdotuksia uutta asiakastietojärjestelmää varten.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa käsiteltiin yrityksen lyhyen aikavälin rahoitusta, likviditeettihallintoa ja saatavien perintää sekä laskutusta. Pääpaino oli myyntisaatavien hallinnassa ja perinnässä. Työssä käsiteltiin tarkemmin vapaaehtoista perintää, siihen liittyviä säädöksiä ja hyvän perintätavan käsitteitä.

Tutkimuksen empiirisessä osuudessa käsiteltiin kohdeyrityksen laskutusta ja perintäprosessia. Tutkimuksessa mietittiin myös kehitysideoita uutta asiakastietojärjestelmää varten. Empiirisen osuuden aineisto oli saatu haastattelemalla kohdeyrityksen työntekijöitä sekä itse havainnoimalla.

Tutkimuksen tuloksena päädyttiin ehdottamaan kohdeyritykselle perintäprosessin ulkoistamista tai olemassa olevan järjestelmän päivittämistä. Perintäprosessin ulkoistaminen palveluntarjoajalle mahdollistaisi saatavien nopeamman kotiuttamisen ja vapauttaisi kohdeyrityksen maksunvalvonnassa työskenteleviä henkilöitä muihin työtehtäviin. Järjestelmäpäivitys toisi mahdollisuuden periä saatavia lain määräämissä aikarajoissa, mutta kasvattaisi työkuormaa tämänhetkiselle henkilöstölle.

Avainsanat: saatavien perintä, laskutus, lyhyen aikavälin rahoitus, myyntisaatavien hallinta

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: Business Management

Specialisation: Financial Administration

Author/s: Merja Nokua

Title of thesis: Development of credit management at a target company, in particular regarding invoicing practices and the debt collection process

Supervisor(s): Erkki Kytönen

Year: 2013 Number of pages: 51 Number of appendices: 6

The aim of this thesis was to research the debt collection process in a target company. The target company aims to develop or find a new customer information system in the near future. The idea of this thesis was to find options to develop the customer information system.

The theoretic part deals with the company's short-term finance, liquidity management, debt collection, and invoicing. The main issue was in the management of sales receivables and debt collection. This thesis deals in more detail with voluntary collection, statutes and the terms of a good method of collection.

The empirical part of thesis deals with the target company's invoicing and process of debt collection. This thesis also proposes development ideas for a new customer information system. The data of the empirical part was obtained through interviews and observation.

As a result of the thesis, the researcher suggests the outsourcing of the target company's debt collection process or the development of the existing customer information system. This outsourcing would allow the company to repatriate debts faster and release the company's payment control personnel to other duties. The development of the existing customer information system would allow the collection of debts within the limits determined by the law but would increase the work charge of the current staff.

Keywords: debt collection, invoicing, short-term finance, liquidity management

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Yleistä	7
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne.....	8
2 LUOTTOHALLINTO OSANA LIKVIDITEETTIHALLINTOA.....	9
2.1 Likviditeettihallinto	9
2.2 Lyhyen aikavälin rahoitus.....	11
2.2.1 Myyntisaatavien hallinta	12
2.2.2 Luotonantamisen motiivi	13
2.2.3 Myyntisaatavien seuranta	14
3 LASKUTUS JA SAATAVIEN PERINTÄ.....	16
3.1 Laskutuksen erityispiirteet.....	16
3.2 Laskutus Suomessa ja kansainvälisesti	17
3.3 Laskutusmuodot.....	17
3.3.1 Suoraveloituksesta suoramaksuksi.....	18
3.3.2 Sähköinen laskutus.....	18
3.4 Perintä.....	22
3.4.1 Hyvä perintätapa	23
3.4.2 Vapaaehtoinen ja oikeudellinen perintä	24
3.4.3 Perintäkirje	26
3.4.4 Perintäkulut	26
3.4.5 Viivästyskorko	29
4 LASKUTUSKÄYTÄNTEET JA PERINTÄPROSESSINKUVAUS ...	32
4.1 Kohdeyrityksen kuvaus	32
4.2 Perintämäärät kohdeyrityksessä	32

4.3 Tutkimusmenetelmä ja aineisto.....	36
4.4 Laskutuskäytänteet kohdeyrityksessä.....	37
4.5 Perintäprosessinkuvaus	39
4.6 Kehityssuunnitelma ja johtopäätökset	43
5 YHTEENVETO.....	46
LÄHTEET	48
LIITTEET	51

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Lyhytaikaisen rahoituksen keskeiset osa-alueet (Niskanen & Niskanen 2007, 366).....	12
Kuvio 2. Pankkiyhteysohjelmalla käytettävä verkkolaskupalvelu. (Verkkolaskupalvelut 2009, [viitattu 12.6.2012]).....	20
Kuvio 3. Taloushallinto-ohjelmaan yhdistettävä verkkolaskupalvelu. (Verkkolaskupalvelut 2009, [viitattu 12.6.2012]).....	21
Kuvio 4. Internetselaimella käytettävä verkkolaskupalvelu. (Verkkolaskupalvelut 2009, [viitattu 12.6.2012]).	22
Kuvio 5. Ikäjakama henkilöistä, joilla on maksuja perinnässä. (Perinnässä olevien suomalaisten, [viitattu 17.8.2012].)	31
Kuvio 6. Lähetetyt maksukehotukset sähkölaskuista vuosina 2011 ja 2012.	33
Kuvio 7. Lähetetyt perintäilmoitukset sähkölaskuista vuosina 2011 ja 2012	34
Kuvio 8. Lähetetyt katkaisuilmoitukset (sähkö) vuosina 2011 ja 2012	35
Kuvio 9. Lähetetyt maksumuistutukset, perintäilmoitukset ja katkaisuilmoitukset yhteensä (sähkö).	36
Kuvio 10. Kohdeyrityksen perintäprosessi.	41

Kuvaluettelo

Kuva 1. Perinnän vaiheet (Saitko meiltä postia?, [Viitattu 6.3.2013])......	25
-----------------------------------------------------------------------------	----

1 JOHDANTO

1.1 Yleistä

Jokainen yritys ja kuntaorganisaatio valitsee omat laskutusjärjestelmänsä ja näin ollen laskutuskäytännöt voivat hieman vaihdella, kuitenkin lain sallimissa puitteissa. Lisäksi jokaisella laskuttajalla on oikeus periä saataviaan, mikäli niitä ei ole eräpäivään mennessä suoritettu. Tehokas perintä vaikuttaa suoraan kassavirtaan ja on näin ollen tärkeää yritystoiminnan riskien pienentämisen kannalta. Perinnän yritys voi hoitaa itse tai ulkoistaa palvelun perintäyhtiön hoidettavaksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kohdeyrityksen laskutuskäytänteitä ja tehdä kuvaus yrityksen perintäprosessista.

Opinnäytetyön kohdeyritys on paikallinen sähköyhtiö, Seinäjoen Energia Oy. Opinnäytetyö on toteutettu osaksi opinnäytetyöntekijän työharjoittelun ja työn ohessa.

Opinnäytetyön aihe on yritykselle ajankohtainen ja yrityksellä on tarve selvittää perintäprosessinkuvaus uuden asiakastietojärjestelmän hankkimista varten. Kuvausten avulla on toivottavaa selvittää myös, mitä nykyisiä ominaisuuksia uuteen asiakastietojärjestelmään halutaan siirtää.

Laskutukseen ja perintään liittyviä opinnäytetöitä on tehty useita. Samantyyppinen työ on ollut esimerkiksi Leinosen (2009) tutkimus perintäprosessista ja sen toteuttamismahdollisuuksista. Seinäjoen ammattikorkeakoulussa Jani Liminka (2010) on tehnyt tutkimuksen laskutuksen kehittämisestä investoinnin kautta. Nämä työt on tehty kuitenkin hieman eri näkökulmasta. Tämä työ on tehty kohdeyrityksen tarpeeseen, ja se kuvaa kohdeyrityksen tämänhetkistä perintäprosessia. Aivan vastaavanlaista työtä ei ole Seinäjoen ammattikorkeakoulussa tehty. Tämä työ tehdään kohdeyrityksen tarpeisiin, mikä tekee työstä muista poikkeavan.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella yrityksen luotonhallinnan mahdollisuuksia ja vaikutuksia yrityksen toimintaan ja maksuvalmiuteen. Työssä käsitellään myös lyhyen aikavälin rahoitusta ja siihen liittyviä keskeisiä osa-alueita, kuten varastonhallinta, myyntisaatavat, kassa, ostovelat, lyhytaikaiset sijoitukset ja lainat.

Lisäksi tarkastellaan laskutusta ja perintää. Laskutuksen erityispiirteet ja eri laskutusmuodot, kuten sähköinen laskutus, ovat tarkastelun kohteena. Saatavien perintä -kappaleessa käsitellään hyvää perintätapaa, perinnästä aiheutuvia seuraamuksia sekä vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän eroavaisuuksia.

Tavoitteena on kuvata kohdeyrityksen laskutuskäytänteitä, kuten mitä laskutetaan, miten laskutetaan ja milloin laskutetaan. Lisäksi tehdään yrityksen perinnästä sessinkuvaus. Tavoitteena on myös miettiä kehittämismahdollisuuksia uutta asiakastietojärjestelmää varten, jotta perintäketjusta saataisiin tehokkaampi ja toimivampi.

Opinnäytetyö koostuu rakenteellisesti kahdesta osuudesta— , teoriaosuudesta ja empiirisestä osuudesta. Kappale yksi sisältää johdannon. Kappaleet kaksi ja kolme sisältävät teoriaa, joissa käsitellään luotonhallintoa osana likviditeettihallintoa ja laskutusta ja saatavien perintää. Empiirinen osuus koostuu kappaleesta neljä ja kappaleesta viisi esitellään koko työn yhteenveto.

2 LUOTTOHALLINTO OSANA LIKVIDITEETTIHALLINTOA

Yrityksen luottopolitiikka, kuten laskutus-, maksumuistutus-, ja perintärutiinit ovat oleellinen osa luottohallinnon kokonaisuutta (Lindström 2011, 5). Yrityksen koosta riippumatta kirjallisen luottopolitiikan suunnittelu on tärkeä osa liiketoiminnan suunnittelua. Kun luottopolitiikasta päätetään, on arvioitava kuinka suuren kokonaisluottoriskin yrityksessä voidaan ottaa. Lisäksi yrityksen tulee laskea, miten paljon luottotappioita se kestää yhden tai useamman tilikauden aikana.

Tässä luvussa käsitellään likviditeettihallintoa, lyhyen aikavälin rahoitusta yleistamalla ja perehdytään tarkemmin myyntisaamisiin, niiden hallintaan ja seurantaan.

2.1 Likviditeettihallinto

Likviditeetti eli maksuvalmius tarkoittaa yrityksen kykyä suorittaa maksut jokapäiväisessä toiminnassa ajallaan ja yritykselle edullisimmalla maksutavalla (Blummé, Kaarenoja & Suontausta 2007, 41). Jotta yrityksen maksuvalmius olisi kunnossa, on yrityksen saatava kassaan jatkuvasti rahaa tuloina tai pääomana (oma pääoma tai vieras pääoma), että se voi suoriutua jokaisella hetkellä maksuvelvoitteistaan.

Blummén ym. (2007, 41) mukaan maksuvalmiutta on kahdenlaista: dynaamista ja staattista. Dynaaminen maksuvalmius on jatkuvuusperiaatteista, jossa seurataan tulorahoituksen riittävyttä maksuvelvoitteiden hoitamiseen. Dynaaminen maksuvalmius on siis riittävän tulorahoituksen saamista juokseviin menoihin. Staattista maksuvalmiutta tarkastellaan likvidaationäkökulmasta eli seurataan rahoitusomaisuuden ja lyhytaikaisen vieraan pääoman välistä suhdetta. Staattinen maksuvalmius on riittävä määrä rahaa tai riittävä määrä nopeasti rahaksi muutettavia varoja maksujen maksamiseen.

Kun yrityksen maksuvalmius on kunnossa, mahdollistaa se käteisalennusten ja korottomien maksuaikojen hyväksikäytön ja ennen kaikkea nopean päätöksenteon hankinnoissa (Blummé ym. 2007, 41–42). Vastaavasti heikko maksuvalmius voi pakottaa yrityksen ottamaan kallista lisärahoitusta. Heikko maksuvalmius voi aihe-

uttaa maksujen viivästymistä, joka taas aiheuttaa ylimääräisiä kuluja viivästyskorkeiden muodossa.

Blummén ym. (2007, 47) mukaan staattista maksuvalmiutta voi mitata esimerkiksi quick ratio –tunnusluvulla, joka lasketaan suhteuttamalla rahoitusomaisuus lyhytaikaisiin velkoihin. Tämä tunnusluku ilmaisee yrityksen kysyä suoriutua rahoitusomaisuudella lyhytaikaisista veloista.

$$\text{Quick ratio} = \frac{\text{Rahoitusomaisuus} - \text{osatuloutuksen saamiset}}{\text{Lyhytaikainen vieras pääoma} - \text{lyhytaikaiset saadut ennakot}}$$

Osatuloutuksen saamisilla tarkoitetaan pitkän valmistusajan vaativan suoritteen valmisasteen mukaista tuloutusta ja sen perusteella myyntitulon kirjaamista saamisiksi (Blummé ym. 2007, 47). Lyhytaikaiset saadut ennakot tarkoittavat kesken-eräiseen työhön tai projektiin liittyviä lyhytaikaisia ennakoita. Jos rahoitusomaisuuteen sisältyy vahvistetuista tappioista johtuvia laskennallisia verosaamisia, ne vähennetään tunnuslukua laskettaessa rahoitusomaisuudesta.

Maksuvalmiutta pidetään hyvänä, mikäli quick ration arvo on vähintään yksi. Tämä tunnusluvun arvo yksi tarkoittaa yrityksen rahoitusomaisuuden kattavan yrityksen lyhytaikaiset velat. Tunnusluvun arvo 0,5 tai alle sen osoittaa heikkoa maksukykyä, koska näin ollen rahoitusomaisuus on enintään puolet lyhytaikaisista veloista.

Esimerkiksi rahoitustulosprosentilla voidaan mitata dynaamista maksuvalmiutta. Tämä voidaan laskea suhteuttamalla rahoitustulos liikevaihtoon (Blumme ym. 2007, 48). Rahoitustulosprosentti laskea seuraavasti:

$$\text{Rahoitustulosprosentti} = \frac{\text{Rahoitustulos}}{\text{Liiketoiminnan tuotot yht.}} \times 100$$

Rahoitustulos saadaan vähentämällä välittömät verot ennen satunnaisia eriä ja lisäämällä tähän erotukseen poistot ja arvonalentumiset (Blumme ym. 2007, 48). Yrityksen tulorahoitusta tulisi seurata useamman vuoden, että voidaan arvioida sen riittävyyttä. Tulorahoitusprosentin tulisi olla nollaa suurempi, että rahoitus olisi riittävä käyttöpääoman kasvuun, lainojen lyhennyksiin ja voitonjakoon. Yrityksen

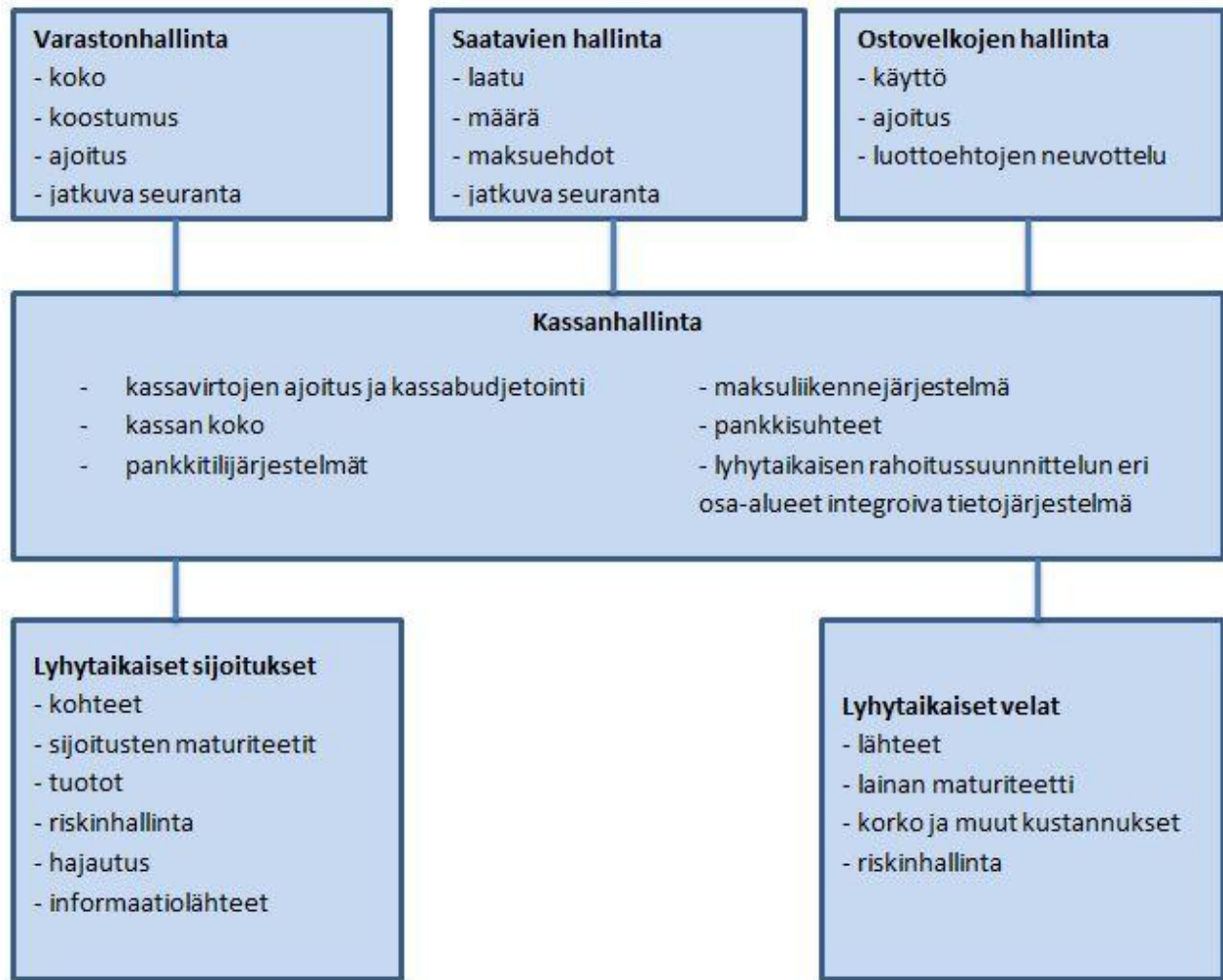
toiminnan jatkumisen elinehto on riittävän hyvä tulorahoitus pitkällä aikavälillä mitattuna.

2.2 Lyhyen aikavälin rahoitus

Yrityksen lyhytaikaiseen rahoitukseen kuuluvat tililuoton myöntäminen, ostolaskujen maksuajankohdan ja yrityksen pankkitilien optimaalisen tason määrittäminen sekä lyhytaikaisten sijoitusten ja rahoitustarpeiden kartoittaminen (Niskanen & Niskanen 2007, 365). Lyhytaikainen rahoitus sisältää kaikki yrityksen rahoitustoiminnossa tehtävät päätökset, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaedellytyksiin lyhyellä, alle vuoden mittaisella aikavälillä. Lyhyen aikavälin rahoitussuunnittelun tavoitteena on turvata yrityksen maksuvalmius ja selvittää kassaylijäämien ja kassaliijäämien vaatimat toimenpiteet (mts. 367).

Kuviossa 1 tarkastellaan niitä kuutta keskeistä osa-aluetta, joihin lyhyen aikavälin rahoitus voidaan jakaa. Lyhytaikaisia rahoituspäätöksiä ovat varastonhallinta, myyntisaatavat, ostovelat, kassa, lyhytaikaiset sijoitukset ja lainat.

Varastonhallinnassa tavoite on löytää varaston taso, joka minimoi epävarmuuskijät ja kustannukset (Niskanen & Niskanen 2007, 366). Myyntisaamisten osalta päätetään, kenelle maksuaikaa myönnetään ja millä perustein, mitä maksuehtoja käytetään ja miten seurataan asiakkaiden maksukäyttäytymistä. Ostoveloissa mietitään, milloin ne kannattaa maksaa. Kassanhallintaan kuuluu kassabudjetointi, jonka avulla voidaan ennakoida tulevat kassavirrat riittävän tarkasti. Tällä tavoin voidaan onnistuneesti suunnitella lyhytaikaisten sijoitukset ja lainatarpeet.



Kuvio 1. Lyhytaikaisen rahoituksen keskeiset osa-alueet (Niskanen & Niskanen 2007, 366).

2.2.1 Myyntisaatavien hallinta

Talponen (2002, 13) kirjoittaa myynnin tuottavan yritykselle tuloa vasta silloin, kun maksusuoritus on saatu kassaan ja asiakas on tuotteeseen tai palveluun tyytyväinen. Tämän vuoksi tehokas luotonvalvonta on tärkeää. Yritys ei voi valita asiakkaitaan, jolloin riskittömien ostajien joukkoon kuuluu väistämättä myös heitä, joihin liittyy luottoriski. Olennaista onkin vähentää luottoriskiä hyvällä luottoriskien hallinnalla. Maksuaikaa myönnettäessä on tärkeä säilyttää tasapaino liian tiukkojen ja liian löyhien ehtojen välillä (Niskanen & Niskanen 2007, 379). Liian tiukat ehdot alentavat myyntiä kun taas liian löyhät voivat johtaa luottotappioihin ja liian suureen sitoutuneen pääoman tasoon.

2.2.2 Luotonantamisen motiivi

Motiiveja luoton myöntämiselle on useita. Motiivina voi olla myynnin edistäminen tai rahoitukselliset ja toiminnalliset syyt (Niskanen & Niskanen 2007, 378). Rahoituksellisiin syihin voidaan lukea se, että myyjä rahoittaa asiakkaansa toimintaa. Myyntisaatavia myöntävät erityisesti yritykset, jotka saavat rahoitusmarkkinoilta lainaa paremmin ehdoin kuin asiakkaansa. Voidaan olettaa, että myyntisaatavia myöntävät yritykset ovat suurempia kuin asiakkaansa, jonka vuoksi niiden on helpompaa saada rahoitusta.

Tavarantoimittajien voidaan myös ajatella antavan luottoa niille asiakkaille, joille pankki ei anna rahoitusta (Niskanen & Niskanen 2007, 378). Tämä voidaan perustella sillä, että myyjän ja ostajan liikesuhde on tiiviimpi kuin ostajan ja pankin välinen suhde. Tämä johtuu muun muassa siitä, että jos ostaja ei maksa laskuaan ajoissa, voi myyjä kieltäytyä toimittamasta tuotteitaan tulevaisuudessa.

Maksuajan myöntämisen motiivina voidaan käyttää myös hinnoittelua. Yritys saattaa myöntää käteisalennusta hyvälle asiakkailleen, mutta jättää myöntämättä sitä riskiluokaltaan korkeammille asiakkaille. Mikäli yritys käyttää käteisalennusta hyväksi, jää heidän tuotteesta maksamansa hinta pienemmäksi, kuin mitä sama tuote muille asiakkaille maksaa.

Niskasen ja Niskasen (2007, 379) mukaan edellä mainittua hintasyrjintää voivat käyttää myyjäyritykset, joilla on runsaasti markkinavoimaa. Näillä yrityksillä on suuri motiivi lisätä myynnin volyymia laskematta kuitenkaan asiakkailta perittävää hintaa. Hinnoittelumotiivi on tutkimusten mukaan merkittävin myyntisaatavien tasoon vaikuttava tekijä.

Myös toiminnalliset motiivit saattavat olla myyntisaatavien taustalla (Niskanen & Niskanen 2007, 379). Yritykset voivat muuttaa luottopolitiikkaansa vastatakseen kysynnän vaihteluihin sen sijaan, että lisäisivät tai vähentäisivät kapasiteettiaan tai mukauttaisivat varastoaan. Mikäli yrityksellä ei ole tarpeeksi myyntiä, voi se tarjota asiakkailleen enemmän maksuaikaa tai isompia käteisalennuksia sen sijaan, että supistaisi tuotantoa.

2.2.3 Myyntisaatavien seuranta

Niskanen ja Niskanen (2007, 380) kertovat, että annettuaan asiakkaalle luottopäätöksen, on saatavia ja niiden kokonaissaldoja hyvä seurata päivittäin. Suuri myyntisaatavien kokonaismäärä rahoitetaan tyypillisesti lyhytaikaisella velalla, mikä tulee yritykselle kalliiksi. Lisäksi tämä voi viestittää muun muassa rahoittajille löyhästä suhtautumisesta asiakkaisiin, joiden maksut viivästyvät. Myyntisaatavien seuranta on siis yksi tärkein luottohallinnon tehtävistä.

Myyntisaatavia voidaan seurata muutamien tunnuslukujen avulla (Niskanen & Niskanen 2007, 381). Myyntisaatavien kiertoaika saadaan laskemalla tarkasteltavan jaksonmyyntisaatavat päivittäisellä myynnillä. Jakamalla tarkasteltavan jakson myynti jaksoon kuuluvien päivien lukumäärällä saadaan päivittäinen myynti:

$$\text{Myyntisaatavien kiertoaika} = \frac{\text{Myyntisaatavat}}{\text{Myynti/Päivät}}$$

Kuten muitakin tunnuslukuja, voidaan myös myyntisaamisten kiertoaikaa verrata yrityksen aiempien vuosien arvoihin (Niskanen & Niskanen 2007, 381). Yllä olevalla tunnusluvulla voidaan mitata sitä, miten kauan yrityksellä keskimäärin menee ennen kuin myyntituotot kertyvät kassaan. Seurantaan voidaan käyttää myös myyntisaatavien kiertonopeutta, joka voidaan laskea jakamalla laskentajakson päivien lukumäärä myyntisaatavien kiertoajalla. Myyntisaatavien kiertonopeus kertoo kuinka monta euroa myyntiä saadaan kasvatettua yhden euron lisäinvestoinnilla myyntisaamisiin. Myyntisaatavien kiertonopeus lasketaan seuraavasti:

$$\text{Myyntisaatavien kiertonopeus} = \frac{\text{Päivien lukumäärä (jaksossa)}}{\text{Myyntisaatavien kiertoaika}}$$

Edellä esitetyt tunnusluvut antavat melko suppean kuvan yrityksen myyntisaatavien tilasta ja ne ovat riittämättömät yritystasolla tapahtuvaan myyntisaamisten tarkkailuun (Niskanen & Niskanen 2007, 381). Tarkemman kuvan yrityksen myyntisaatavien tilasta saadaan laskemalla tietyllä jaksolla ulkona olevien myyntisaatavien ikä. Tarkastellakseen tätä, yrityksen myyntisaamiset jaetaan iän mukaan ryhmiin.

Ryhmiä voivat olla esimerkiksi uudet, 0–30, 31–60 ja yli 61 päivää myöhässä olevat saatavat.

3 LASKUTUS JA SAATAVIEN PERINTÄ

Laskutuskäytänteet ovat vuosien varrella muuttuneet. Yhä enemmän yritykset siirtyvät sähköisen taloushallinnon myötä sähköiseen laskutuksen tehostaakseen toimintojaan.

Yrityksen on huolehdittava jatkuvasti saamisistaan tehokkaan perinnän avulla. Laissa on määrätty, että velkojan on käytettävä saamisoikeuttaan lain määräämissä aikarajoissa (Rikalainen & Uitto 2008, 160). Mikäli eräpäivästä on sovittu, velka vanhenee kolmen vuoden kuluttua eräpäivästä. Velan vanhentuminen on hyvä pitää mielessä, mietittäessä yrityksen perintäpolitiikkaa.

Tässä luvussa käsitellään laskutuksen käsitteitä ja eri laskutusmuotoja. Lisäksi tarkastellaan hyvää perintätapaa ja perintäketjun kulkua vapaaehtoisesta perinnästä oikeudelliseen perintään, jolloin se toimii empiirisen osuuden pohjana perintäprosessinkuvaukselle.

3.1 Laskutuksen erityispiirteet

Arvonlisäverolaissa (L 30.12.1993/1501) määrätään, että jokaisen myyjäyrityksen tulee antaa verollisesta tavarain tai palvelun myynnistä lasku ostajalle, mikäli ostaja on elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka ei ole elinkeinonharjoittaja. Tämä velvollisuus koskee Suomessa tapahtuvaa myyntiä. Ulkomaille kohdistuvasta myynnistä, ennakkomyyntistä ja oikaisueriä koskevista hyvityksistä tulee myös toimittaa lasku.

Lisäksi arvonlisäverolaissa (30.12.1993/1501) on määritelty asiat, jotka on sisällytettävä laskulle. Arvonlisäverolain 209 b §:n mukaan laskulla tulee mainita muun muassa laskun antamispäivä, juokseva tunniste, myyjän arvonlisäverotunniste (ytunnus) sekä myyjän ja ostajan nimi ja osoite. Lisäksi tulee mainita tavaroiden tai palvelujen määrä ja luonne, tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä. Arvonlisäveron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa, hyvityksen ja alennukset, verokanta ja suoritettavan veron määrä

tulee myös mainita. Mahdollisilla muutoslaskuilla on lisäksi mainittava viittaus aikaisempaan laskuun.

Energiamarkkinavirasto on erikseen määrännyt 17.3.1995 annetun sähkömarkkinalain (386/1995, muutettu 1172/2004) 3 luvun 13 §:n ja 6 luvun 23 §:n 1 momentin nojalla annetun päätöksen mukaisesti sähköenergiaa ja sähkönsiirtoa koskevien laskujen erittelystä. Nämä määrittelyt on annettu 21.7.2007. (Liite 1.) Määräyksissä kerrotaan tarkasti, mitä merkintöjä sähkölaskun tulee sisältää sekä erikseen lukemalaskuun, arviolaskuun ja tasauslaskuun tarvittavat tiedot. Liite 2 sisältää mallin määräystenmukaisesta sähkölaskusta.

3.2 Laskutus Suomessa ja kansainvälisesti

Kurki, Lahtinen & Lindfors (2011, 12) mainitsevat, että Suomessa liikkuu vuosittain 500 miljoonaa laskua. Näistä yritysten välisiä laskuja on 200 miljoonaa. Vastaava määrä Euroopassa on 30–40 miljardia.

Iso-Britanniassa yli 90 %:lla yrityksistä on valmiudet lähettää verkkolaskuja (Kurki ym. 2011, 12). Toisin kuin esimerkiksi Suomessa, Tanskassa ja Saksassa verkkolaskuja käytetään vain 25–36 prosenttisesti. Euroopassa verkkolaskujen kehitysmaita ovat Puola ja Norja, joissa prosenttiluku jää kymmenen tietämille.

Kuten monissa muissakin liiketoiminnan muutoksissa, myös verkkolaskujen käytössä on suuria eroja suurten ja pienten yritysten välillä (Kurki ym. 2011, 12). Sekä Suomessa että muualla Euroopassa suuryrityksillä on reilusti suuremmat mahdollisuudet verkkolaskujen käyttöön pk-yrityksiin verrattuna.

3.3 Laskutusmuodot

Perinteisen kirjeenä lähetetyn laskun rinnalle on vuosien saatossa tullut useita vaihtoehtoja. Nykypäivänä asiakas voi valita, haluaako laskunsa perinteisenä paperipostina vai vaivattomasti sähköisenä, maksaako hän laskunsa itse vai käyttääkö pankin tarjoamaa automaattista maksua, suoraveloitusta. Jokaiselle löytyy

varmasti se itselle sopivin vaihtoehto. Seuraavassa tarkastellaan hieman muutamia eri laskutusmuotoja.

3.3.1 Suoraveloituksesta suoramaksuksi

Suoraveloitus laskutusmuotona on helppokäyttöinen tilaajalleen. Kuluttaja saa laskun postitse, mutta maksun siirtämisestä laskuttajalle huolehtii pankki. Kuluttajan tehtäväksi jäänee huolehtiminen siitä, että tilillä on tarpeeksi katetta. Suoraveloitus on ollut hyvä vaihtoehto esimerkiksi ulkomailla asuvalle tai ikäihmisille.

Hurme (26.1.2012) kertoo artikkelissaan, että suoraveloitusta käyttäneet yritykset ja kuluttajat tulevat reilun kahden vuoden kuluttua valinnan eteen, sillä suoraveloitusten on määrä päättyä vuoden 2014 lopussa. Siirtyminen yhtenäiseen euromaksualueeseen (SEPA) tarvitaan siis vielä yksi muutos. Suoraveloitusta korvaamaan tulee suoramaksu, joka toimii lähes suoraveloituksen tavoin.

3.3.2 Sähköinen laskutus

Sähköinen laskutus on vahvasti tätä päivää. Käsitteenä sähköinen lasku on hyvin laaja. Sähköisiä laskutusmuotoja ovat kuluttajaverkkolasku eli e-lasku, verkkopankkilinkki, EDI-lasku, sähköinen kirje (eKirje), sähköpostilasku ja verkkolasku (Verkkolaskusta, [viitattu 29.8.2012]). Sähköisen laskutuksen tunnuspiirre on automaattisuus, jonka vuoksi käyttö säästää asiakkaan maksu- ja viitenumerovirheiltä, kun näppäilyvirheitä ei pääse syntymään (Lahti & Salminen 2008, 90). Tihilän (25.11.2011) mukaan kuluttajat säästyvät myös muistutus- ja viivästysmaksuilta, kun laskut eivät katoa matkalla ja rahat siirtyvät automaattisesti oikeille tileille.

E-lasku on kuluttajille tarkoitettu sähköinen lasku, joka lähetetään kuluttajan valitsemaan palveluun, ja josta on edelleen suora yhteys verkkopankkiin maksamista varten (Verkkolaskusta, [viitattu 29.8.2012]). E-laskun käyttöönotto säästää paitsi paperia, on myös vaivaton käyttää. E-laskun saa halutessaan myös suoramaksuun, jolloin lasku veloitetaan kuluttajan tililtä ilman erillistä hyväksymistä. Kulutta-

ja voi halutessaan määritellä myös maksukaton, jolloin tietyn summan ylittävät laskut on erikseen hyväksyttävä verkkopankissa ennen maksun suorittamista.

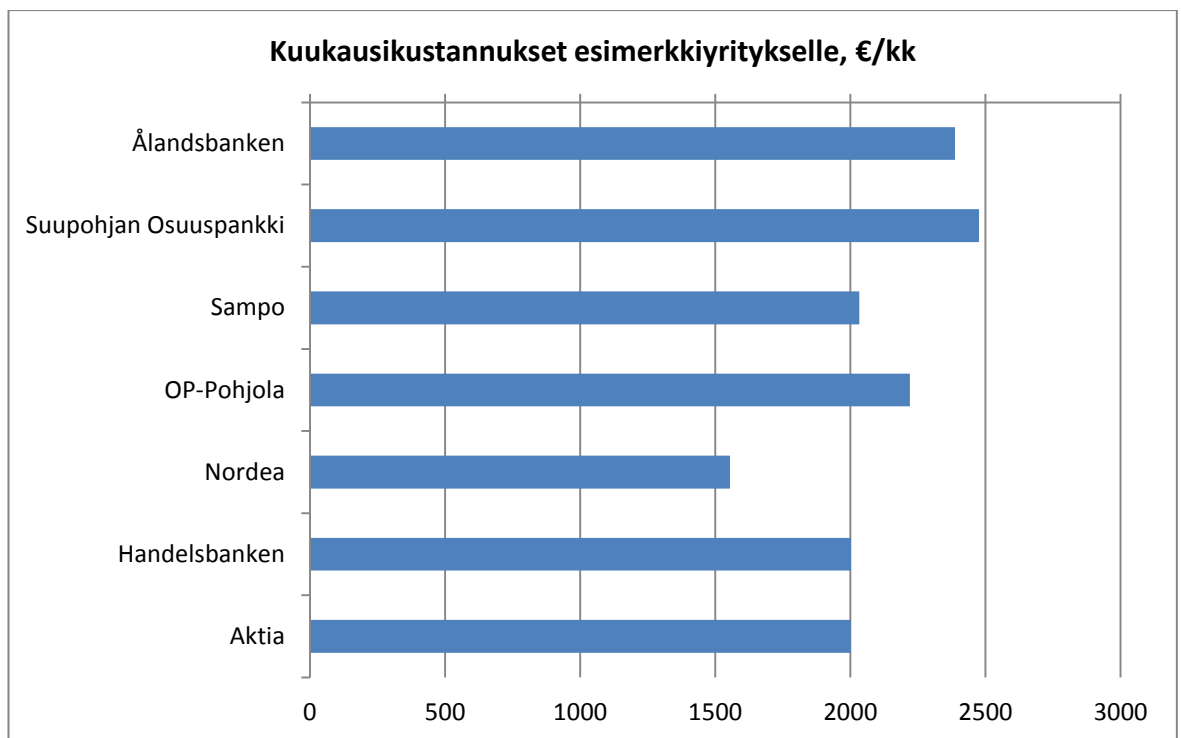
Sähköisen taloushallinnon myötä on ollut mahdollista tuoda markkinoille myös yritysten välinen sähköinen laskutus, verkkolasku. Verkkolaskun käyttäminen ei pelkästään tehosta taloushallintoa, vaan helpottaa laskun kierrätystä, hyväksyntää ja muuta käsittelyä sekä myyjän että ostajan toiminnassa (Verkkolaskusta, [viitattu 29.8.2012]). Lisäksi säästöä syntyy paperimäärissä, kirjekuorissa, postimaksuissa ja työvaiheissa yleensä (Kurki ym. 2011, 7). Yritysten välisessä laskutuksessa laskut voidaan siirtää automaattisesti laskuttajan tai palvelutarjoajan järjestelmästä vastaanottajan taloushallinnon tai muuhun järjestelmään (Verkkolaskusta, [viitattu 29.8.2012]). Osa yrityksistä ei huoli enää paperista laskua, joten paine verkkolaskutukseen siirtymisestä on valtava (Paperista kieltäytyjät mullistavat, [viitattu 18.2.2013]).

Verkkolaskutusta miettiessä on hyvä pohtia, voidaanko olemassa olevaa ohjelmistoa täydentää, onko hankittava kokonaan uusi ohjelmisto vai kannattaako koko palvelu ulkoistaa (Kurki ym. 2008, 34–35). Myös Internet-selaimeen yhdistettävää palvelua on hyvä miettiä.

Suomen kirjanpitolaki sallii tositteiden ja kirjanpitokirjojen sähköisen arkisoinnin, joten myös verkkolaskut voidaan arkistoida sähköisessä muodossa (Verkkolaskusta, [viitattu 29.8.2012]).

Suomen Yrittäjien tekemän tutkimuksen mukaan markkinoilla verkkolaskuja tarjoavat muun muassa seuraavat palveluntarjoajat: Basware, Enfo, Maventa, Norfello, Notebeat, Palanet ja Tieto Finland (Verkkolaskupalvelut 2009, 4). Lisäksi eri pankit tarjoavat Finvoice-välityspalvelua. Palveluntarjoajien hinnoittelussa on suuria eroja, mikä on hyvä ottaa huomioon omaa palveluntarjoajaa valitessa.

Kuviossa 2 on esitetty kustannusesimerkki kuukautta kohden pankkiyhteysohjelmalla käytettäville verkkolaskupalveluille (Verkkolaskupalvelu 2009, 27). Kustannuksiin sisältyvät kuukausimaksut, saapuvat laskut, lähtevät laskut ja käyttöönottomaksut. Verkkolaskuja esimerkissä on 10 000 kappaletta kuukaudessa.

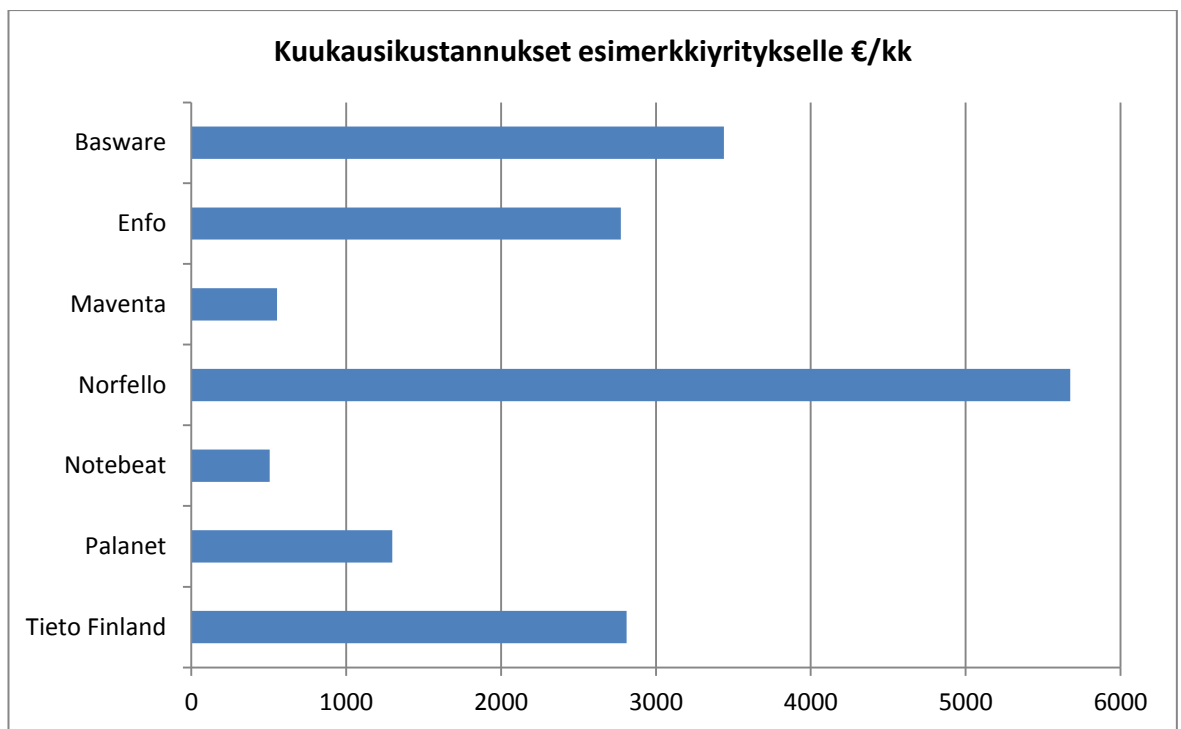


Kuvio 2. Pankkiyhteysohjelmalla käytettävä verkkolaskupalvelu. (Verkkolaskupalvelut 2009, [viitattu 12.6.2012]).

Taulukosta voidaan päätellä, ettei pankkien tarjoamilla palveluilla ole kovin suurta hinnanvaihtelua. Joskin selvästi edullisin on Nordean tarjoama palvelu 1554 €:lla ja hintavin Suupohjan osuuspankki 2476 €:lla. Reilu 900 euroa on siis hajontaa edullisimman ja hintavimman palveluntarjoajan välillä. Muut pankit ovat lähes samoissa summissa.

Taloushallinto-ohjelmaan yhdistettävän sovelluksen avulla voidaan muodostaa, lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja (Verkkolaskupalvelut 2009, 7). Halutessaan yritys voi yhdistää verkkolaskuvalmiuden omaan taloushallinto-ohjelmaan tai hankkia kokonaan uuden. Eri ohjelmistot käsittelevät eri sanomamuodoissa olevia verkkolaskuja, jotkut useampiakin. Sanomamuodoista yleisimpiä ovat Finvoice ja TEAPPSXML. Verkkolaskuoperaattorin tehtäväksi jää muodostaa laskutusaineistoista verkkolaskuaineistoja ja välittää ne vastaanottajalle.

Kuviossa 3 esitetään kuukausikustannusesimerkki taloushallinto-ohjelmaan yhdistettävistä verkkolaskupalveluista (Verkkolaskupalvelut 2009, 21). Kustannuksiin sisältyvät kuukausimaksut, saapuvat laskut, lähtevät laskut ja käyttöönottomaksut. Verkkolaskuja tässäkin esimerkissä on 10 000 kappaletta kuukaudessa.

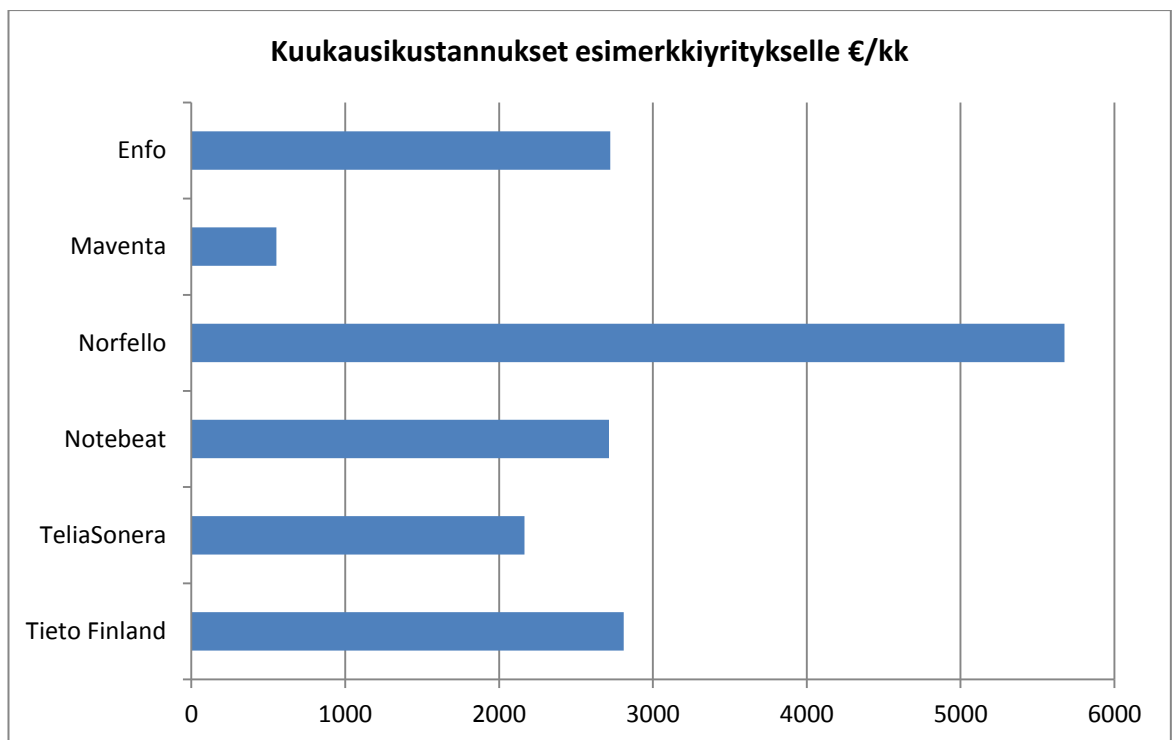


Kuvio 3. Taloushallinto-ohjelmaan yhdistettävä verkkolaskupalvelu. (Verkkolaskupalvelut 2009, [viitattu 12.6.2012]).

Kaksi edullisinta palveluntarjoajaa on selkeästi Maventa ja Notebeat. Huomattavasti hintavin on Norfello. Norfello hinnoittelusta puuttuu kuitenkin saapuvien laskujen vastaanottaminen, joka heidän palveluunsa ei kuulu. Eri palvelutarjoajia vertailemalla voi säästää isoja summia.

Verkkolaskuoperaattorit tarjoavat myös internetselaimella käytettäviä palvelukokonaisuuksia (Verkkolaskupalvelut 2009, 9-10). Palvelusta käytetään nimitystä Software as a Service (SaaS) ja sovellusvuokrauksesta nimitystä Application Service Provision (ASP). Käyttääkseen internetpohjaista verkkolaskupalvelua, on yrityksellä oltava tietokone, internetyhteys ja -selain.

Kuviossa 4 esitetään kuukausikustannusesimerkki internetselaimen yhdistettävistä verkkolaskupalveluista (Verkkolaskupalvelut 2009, 22). Kustannuksiin sisältyvät kuukausimaksut, saapuvat laskut, lähtevät laskut ja käyttöönottomaksut. Verkkolaskuja esimerkissä on 10 000 kappaletta kuukaudessa.



Kuvio 4. Internetselaimella käytettävä verkkolaskupalvelu. (Verkkolaskupalvelut 2009, [viitattu 12.6.2012]).

Edullisinta internetselaimeen yhdistettävän verkkolaskupalvelun käyttö olisi Maventalla ja hintavinta Norfellolla. Ero näiden välillä 5124 €, mikä on todella suuri summa. Lisäksi Norfellon palveluista puuttuu tässäkin saapuvien laskujen vastaanotto, mikä lisäisi hintaa.

3.4 Perintä

Suomessa saatavien perintää säätelee perintälaki (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Tämä laki on tullut voimaan vuonna 1999 ja jälkeenpäin sitä on täydennetty lainmuutoksella vuonna 2005. Hallitus on tehnyt ehdotuksen perintälain muuttamiseksi 57/2012, ja muutos tulee voimaan viimeistään 16.3.2013. Uutta perintälakia sovelletaan lain voimaantulon jälkeen suoritettavaan perintään (Perinnän lakiuudistus 2012, 2). Uudistettavan perintälain tarkoituksena on täsmentää hyvän perintätavan sisältöä, tehostaa hyvän perintätavan noudattamista ja tarkistaa perintäkulujen enimmäismääriä (mts. 3).

Perintälakia sovelletaan erääntynyttä saatavaa perittäessä ja perintään liittyvien velkasuhteiden osapuolten asemaan vaikuttaviin muihin mahdollisiin seikkoihin. (Rikalainen & Uitto 2008, 197.)

Käsitteenä perintä tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joilla on tarkoitus saada velallinen suorittamaan velkojan erääntynyt saatava vapaaehtoisesti (Rikalainen & Uitto 2008, 197). Näin ollen laki määrittelee myös maksumuistutuksen, velallisen kanssa yhdessä tehdyn vapaaehtoisen maksusopimuksen, puhelinperinnän, kotikäynnin ja vapaaehtoisen velkasovinnon. Näillä toimenpiteillä pyritään saamaan velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt saatava. Perintälakia voidaan soveltaa kuitenkin vasta, kun saatava on erääntynyt (Pönkä & Willman 2004, 22). Saatava erääntyy, mikäli maksua ei ole suoritettu sopimusehtojen mukaisena eräpäivänä.

Laki saatavien perinnästä käsittää velkojan itsensä suorittaman perinnän ja perintätoimistolle tai vastaavalle toimeksiantajalle annettuun toimeksiantoon perustuvan perinnän (Rikalainen & Uitto 2008, 197). Tätä lakia voidaan soveltaa luonnollisiin henkilöihin ja yksityis- ja julkisoikeudellisiin henkilöihin.

3.4.1 Hyvä perintätapa

Pöngän ja Willmanin (2004, 39–41) mukaan kaikkien osapuolten oikeusturvasta huolehtiminen parhaalla mahdollisella tavalla on hyvää perintätapaa koskevien säännösten lähtökohtana. Perinnän tulee olla asiallista ja velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. Näin ollen velallista mahdollisesti loukkaavat tai häpäisevät sanat ovat kielletty. Velkojaa velvoittava hyvän perintätavan ohje löytyy perintälain 4. §:stä (L 22.4.1999/513).

Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä (HE 57/2012 vp). 16.3.2013 voimaantulevan perintämuutoksen mukaan perinnässä ei saa:

1) antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä seikoista;

2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa; eikä

3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.

Vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta saatavaa ei saa periä.

3.4.2 Vapaaehtoinen ja oikeudellinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan saatavien kotiuttamista käyttämättä tuomioistuinta tai ulosotto-organisaatiota (Lindström 2011, 209). Vapaaehtoinen perintä on yleensä velkojan ja velallisen välinen asia, jolloin velkoja saa saatavansa ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä. Vapaaehtoisen perinnän jälkeen voidaan tarvittaessa käyttää oikeudellista perintää.

Lindströmin (2011, 245) mukaan vapaaehtoinen perintä alkaa yleensä yhden huomautuskirjeen lähettämisen jälkeen. Ero huomautuskirjeen ja vapaaehtoisen perinnän välillä on muun muassa tekstin sävyssä. Velkojan olisi hyvä ryhtyä perimään saataviaan kuluttajilta viimeistään 30 päivän ja yrityksiltä 14 päivän kuluttua eräpäivästä.

Hallituksen esityksen mukaan (HE 57/2012 vp) vapaaehtoista perintää ei kuitenkaan saa jatkaa, mikäli velallinen kiistää maksavelvollisuutensa. Mikäli velallinen ei esitä kiistämislle perustetta, saa perintää jatkaa. Mikäli perintää ei saa jatkaa, velkojan on oikeus vaatia riitautettua saatavaa oikeusteitse. Tästä on tehtävä niin sanottu laaja haastehakemus.

Oikeudellinen perintä käynnistetään yleensä vasta, kun vapaaehtoisen perinnän keinot loppuvat (Lindström 2011, 264). Oikeudellinen perintä eli oikeudenkäynti riita-asiassa alkaa alioikeudesta (Rikalainen & Uitto 2008, 218). Käräjäoikeus toimii yleisenä alioikeutena. Käräjäoikeuden antamasta tuomiosta on oikeus valittaa

hovi oikeuteen ja hovioikeuden tuomiosta edelleen korkeimpaan oikeuteen. Korkein oikeus vaatii kuitenkin valitusluvan. Oikeudenkäyntiä miettiessä on hyvä ottaa huomioon sen aiheuttamat kustannukset ja ennen kaikkea riski häviämisestä.

Tavallista on, ettei riita-asia etene välittömästi haastehakemuksen tekemiseen ja sitä kautta kärjäoikeuteen, vaan erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvotte- luin. Sovintoneuvotteluja jatketaan tavallisesti myös, vaikka haastehakemus olisi jätetty. Mikäli sovinto saavutetaan ennen tuomioistuimen ratkaisua, voivat osapuo- let sopia asian keskenään ja päättää sillä käsittelyn tuomioistuimessa.

Kuvassa 1 on selvitetty perinnän eteneminen laskusta ulosottoon. Asiakkaalla, jolla on saatavaa jollekin yritykselle, on melko pitkään mahdollisuus hoitaa asiansa ilman, että saa esimerkiksi merkinnän luottorekisteriin. Alkuperäistä laskua seuraa aina maksumuistutus ja sen jälkeen kaksi maksuvaatimusta. Nämä sisältyvät va- paaehtoiseen perintään. Oikeudellinen perintä etenee haasteesta ulosottoon.



Kuva 1. Perinnän vaiheet
(Saitko meiltä postia?, [Viitattu 6.3.2013]).

Uudistettavassa perintälaiissa (Perinnän lakiuudistus 2012, 7) mainitaan, että suo- raan ulosottokelpoisen saatavan perintää voi kiistämisestä huolimatta jatkaa, mi- käli velallinen ei ole tehnyt perustevalitusta tai käyttänyt muuta siihen rinnastetta- vaa oikeussuojakeinoja. Perintää ei voi jatkaa, vaikka perustevalitus olisi aiheeton. Mikäli velkoja haluaa pysyä vaatimuksissaan perustevalituksen ollessa vielä vireil- lä, velkoja voi siirtää saatavan ulosottoon.

Kuluttajaperintään tulee kokonaan uusi säännös perintälakiuudistuksen myötä (Perinnän lakiuudistus 2012, 8). Velallinen voi halutessaan pyytää vapaaehtoisen perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Tämä keskeytys koskee jälkiperinnässä kirje- ja puhelinperintää. Perintää voidaan jatkaa keskeytyksestä huolimatta, mikäli velkoja ei vaadi velalliselta perintäkuluja. Uusi säännös koskee vain kokonaan erääntyneitä saatavia ja ainoastaan kuluttajasaa-tavia. Velallisen tekemä keskeytyspyyntö ei estä velallista lähettämästä velalliselle tarvittavia kehotuksia ja ilmoituksia.

3.4.3 Perintäkirje

Lindström (2011, 245–247) kirjoittaa perintäkirjeen lähettämisen käynnistävän perinnän. Perintäkirjettä kutsutaan myös perintäilmoitukseksi. Kirjeen tekstin on oltava määrätietoinen, riittävän ytimekäs ja asiallinen. Viestin sisällön tulee kertoa asiakkaalle myös, että hän välttää seuraamukset mikäli maksaa saatavan perintäkirjeessä olevalla tilisiirrolla.

Perintälakiuudistuksessa (2012, 9) tulee voimaan uudet vaatimukset maksuvaatimukselle. Velallista on tiedotettava maksuvaatimuksessa siitä, että hänellä on oikeus pyytää perinnän keskeyttämistä ja asian siirtämistä oikeudelliseen perintään. Ilmoituksessa on myös aina mainittava velkojan mahdollisista aikaisemmista nimistä, joka velkojalla oli saatavan perusteena olevaa sopimusta tehdessä.

3.4.4 Perintäkulut

Lahden ja Salmisen (2008, 90) mukaan maksukehotuksen lähettäminen on yleensä ensimmäinen perintätoimenpide. Maksukehotus voidaan lähettää jo muutaman päivän kuluttua eräpäivästä ja se on yleensä maksuton. Sävyltään tiukempi maksumuistutus lähetetään ensin lähetetyn maksukehotuksen jälkeen, mikäli maksua ei ole suoritettu. Maksumuistutuksesta koituu asiakkaalle usein maksettavaa.

Laki saatavien perinnästä (22.4.1999/513) määrittelee kuluttajasaataville perintäkulujen enimmäismäärät. Kohdassa 10 a § (21.1.2005/28) määritellään seuraavat enimmäismäärät, jotka tulevat voimaan lakiuudistuksen myötä 16.3.2013:

- 1) kirjallisesta maksumuistutuksesta enintään 5 euroa;
- 2) 5 §:ssä tarkoitettusta maksuvaatimuksesta enintään:
 - a) 14 euroa, jos saatavan pääoma on enintään 100 euroa;
 - b) 24 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa;
 - c) 50 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa;
- 3) suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskevasta 5 §:n mukaisesta maksuvaatimuksesta enintään 14 euroa;
- 4) puolet 2 tai 3 kohdassa mainitusta määrästä, jos kyse on samaa saatavaa koskevasta uudesta maksuvaatimuksesta;
- 5) 5 §:ssä tarkoitettusta maksuvaatimuksesta enintään 5 euroa, jos saatavaa perii perintätoiminnan luvanvaraisuudesta annetun lain (517/1999) 1 §:n 3 momentin 1 tai 2 kohdassa tarkoitettu perintätoiminnan harjoittaja;
- 6) velallisen pyynnöstä tehdystä maksuajan pidennyksestä enintään 5 euroa;
- 7) yhdessä velallisen kanssa laaditusta koko jäännössaatavan kattavasta maksusuunnitelmasta, joka on tehty kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, enintään:
 - a) 20 euroa, jos saatavan pääoma on enintään 100 euroa tai maksusuunnitelma käsittää enintään neljä maksuerää

- b) 30 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää;
- c) 50 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä maksuerää;
- d) 20 euroa, jos saatava on suoraan ulosottokelpoinen.

Perintätoimen aikarajat on määritelty laissa (L 22.4.1999/513) siten, että maksumuistutuksesta perintäkuluja voidaan periä vain, jos lasku tai muu erääntymisilmoitus on lähetetty vähintään 14 päivää ennen saatavan erääntymistä ja eräpäivästä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. Mikäli saatava on tiettyinä päivinä sopimuksen mukaan maksettava ilman erillistä ilmoitusta, voidaan velalliselta vaatia perintäkuluja ainoastaan siinä tapauksessa, jos eräpäivästä on kulunut 14 päivää maksumuistutuksen lähettämisen jälkeen.

Uuden maksumuistutuksen lähettämisestä voidaan periä kuluja vain, jos edellisen maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää (L 22.4.1999/513).

Saman kuluttajasaatavan perinnästä velalliselta voidaan vaatia perintäkuluina yhteensä enintään seuraavat määrät:

- 1) 60 euroa, jos saatavan pääoma on 100 euroa;
- 2) 90 euroa, jos saatavan pääoma on yli 100 euroa, mutta enintään 1000 euroa;
- 3) 160 euroa, jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa. (HE 57/2012 vp.)

3.4.5 Viivästyskorko

Viivästyskorolla tarkoitetaan maksun laiminlyönnistä velkojalle aiheutuvia rahoituskustannuksia (Pönkä & Willman 2004, 44). Viivästyskorkoa voidaan periä yrityksiltä eräpäivän jälkeisestä päivästä alkaen, jos eräpäivästä on ennalta sovittu. Laskussa tulee tällöin mainita esimerkiksi ”Maksuaika 14 päivää” tai ”Erääntyneelle saatavalle peritään korkolain mukainen viivästyskorko maksupäivään saakka”. Sopimukseen perustuvan viivästyskoron määrä vaihtelee 10 % tietämillä. Pölläsen (5.2.2013) mukaan kuluttajakaupassa viivästyskorkoa voidaan periä vasta kun laskun päiväyksestä on kulunut 30 päivää.

Lindströmin (2011, 150) mukaan yritysten välisissä sopimuksissa viivästyskorkoa ei voida sopia alemmaksi kuin lakisääteinen viivästyskorko on. Lakisääteisen viivästyskoron määrä on viitekorko lisättynä seitsemällä prosenttiyksiköllä (Perintälaki uudistuu 2012, 20).

Euroopan Unionin uudistettu maksuviivästysdirektiivi kaupallisissa toimissa tapahtuvien maksuviivästysten torjumisesta (2011/7/EU) on annettu 16.2.2011 (Lindström 2011, 150). Tämä direktiivi on pantava täytäntöön 16.3.2013 mennessä. Direktiivi mahdollistaa sen, ettei elinkeinonharjoittajan oikeus viivästysseuraamukseen riipu siitä, missä jäsenvaltiossa velallisen kotipaikka on ja minkä jäsenvaltion lainsäädäntöä kyseiseen velkomiseen sovelletaan. Tätä kutsutaan minidirektiiviksi, jolloin jäsenvaltiot voivat antaa tai pitää voimassa säännöksiä, jotka suojaavat velkojaa direktiivin säännöksiä tehokkaammin.

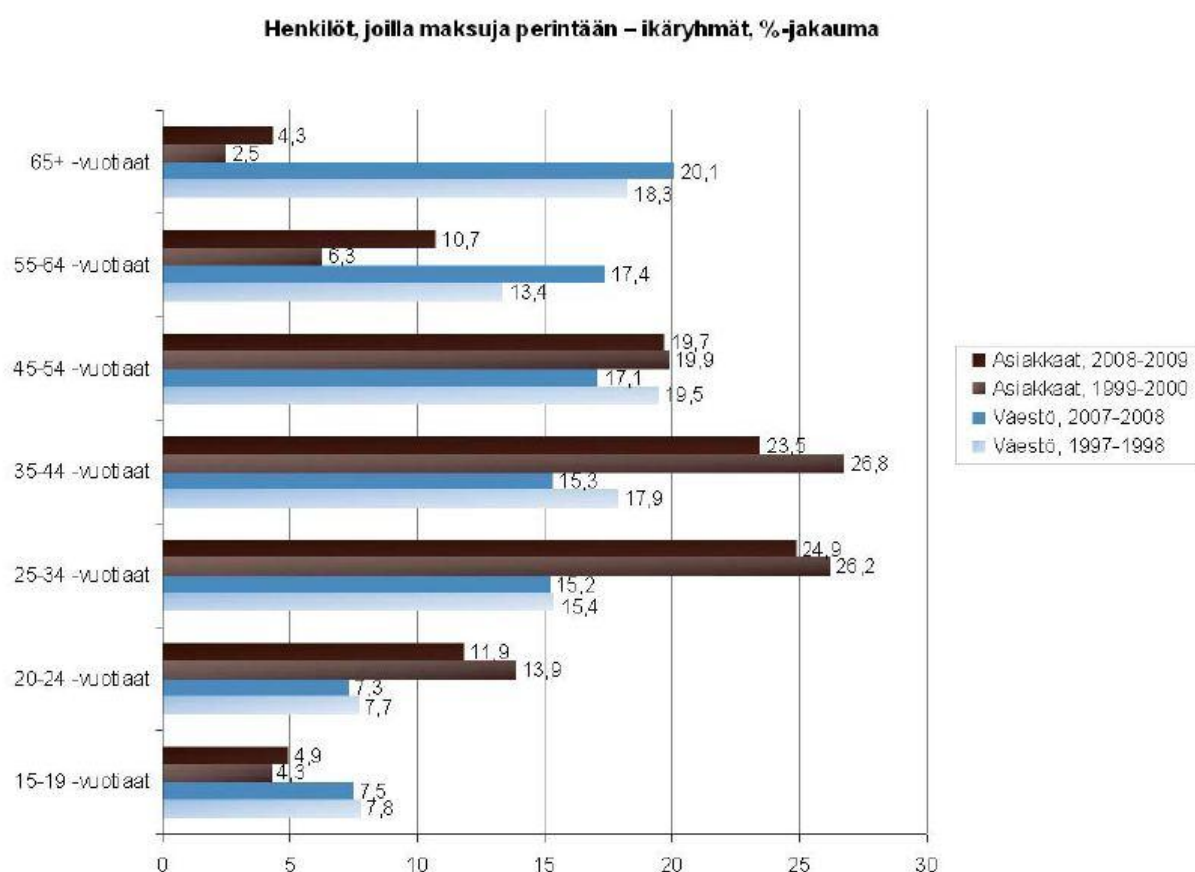
Lindström (2011, 150) kirjoittaa, että direktiiviä voidaan soveltaa kaupallisista suorituksista aiheutuviin maksuihin, eli yritysten välisiin tai yritysten ja viranomaisten välisiin toimiin, jotka johtavat tavaroiden toimittamiseen tai palveluiden suorittamiseen korvausta vastaan. Kuluttajan kanssa tehtyyn sopimukseen perustuvaan maksuun, luoton takaisinmaksuun tai vahingon- tai vakuutuskorvauksena suoritettavaan maksuun direktiiviä ei sovelleta.

Lisäksi yllä mainittu voimaan tuleva uusi direktiivi mahdollistaa velkojan 40 euron vakiokorvaukseen, mikäli kaupallisten sopimusten maksuehdoissa annetussa laissa tarkoitettu maksu on viivästynyt niin paljon, että velkojalla on oikeus periä vii-

västyskorkoa (Perinnän lakiuudistus 2012, 15). Mikäli maksut erääntyvät useassa erässä, on velkojalla oikeus saada vakiokorvaus jokaisesta viivästyneestä erästä Perinnän tilastoja

Lindorffin teettämän tutkimuksen (Perinnässä olevien suomalaisten 2010, 2) mukaan yhä useampi hyvätuloinen lapsettomassa parisuhteessa elävä jättää laskunsa maksamatta eräpäivään mennessä. Yksinhuoltajat, nuoret ja opiskelijat sen sijaan hoitavat talouttaan aiempaa tunnollisemmin. Seppo Lahtinen (Eräpäiväkulttuuri eurooppalaistuu 2010) kertoo, että suomalainen laskujen maksukulttuuri on hyvin lähellä eurooppalaista: laskut voidaan maksaa myöhässä eräpäivästä välittämättä. Lahtinen sanoo kuitenkin positiivisena asiana perinnän arkipäiväistymisestä huolimatta, että ihmiset ovat yhä aktiivisempia sopimaan maksujärjestelyistä.

Kuviossa 5 esitetään prosentuaalista määrää siitä, miten paljon kullakin ikäryhmällä on maksuja perinnässä. Ikäryhmät on jaettu 15–64-vuotiaisiin 5-10 vuoden väleillä ja yli 65-vuotiaisiin.



Kuvio 5. Ikäjakauma henkilöistä, joilla on maksuja perinnässä.
(Perinnässä olevien suomalaisten, [viitattu 17.8.2012].)

Kuviosta voidaan päätellä, että 25–44-vuotiailla, parhaassa työiässä olevilla, on selkeästi eniten perinnässä olevia maksuja. Tähän ikäryhmään kuuluu lähes puolet kaikista perinnässä olevista henkilöistä.

Mielenkiintoista on se, että nuoret 20–24-vuotiaat, joita usein leimataan huonoiksi raha-asioidensa hoitajiksi, hoitavat tämän tutkimuksen mukaan laskunsa muita ikävuosia paremmin. Ikäryhmillä 15–19-vuotiaat ja yli 65-vuotiaat on selkeästi vähiten maksuja perinnässä.

4 LASKUTUSKÄYTÄNTEET JA PERINTÄPROSESSINKUVAUS

Kullakin yrityksellä on oma tapansa laskuttaa ja hoitaa luotonhallintaa. Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön kohdeyritystä ja sen laskutuskäytänteitä. Toimeksiantajan toiveiden mukaisesti käydään läpi kohdeyrityksen perintäprosessi kokonaisuudessaan. Luvussa käydään läpi myös tutkimusmenetelmät sekä kehityssuunnitelma ja johtopäätökset.

4.1 Kohdeyrityksen kuvaus

Kohdeyritys on paikallinen energiayhtiö, Seinäjoen Energia Oy, joka on perustettu vuonna 1927 (Toimintakertomus 2011). Seinäjoen kaupunki omistaa yhtiön 100 %:sti. Vuonna 2011 kaupunki fuusioi Seinäjoen Vesi Oy:n Seinäjoen Energia Oy:n tytäryhtiöksi, jolloin nämä ovat yhtä konsernia.

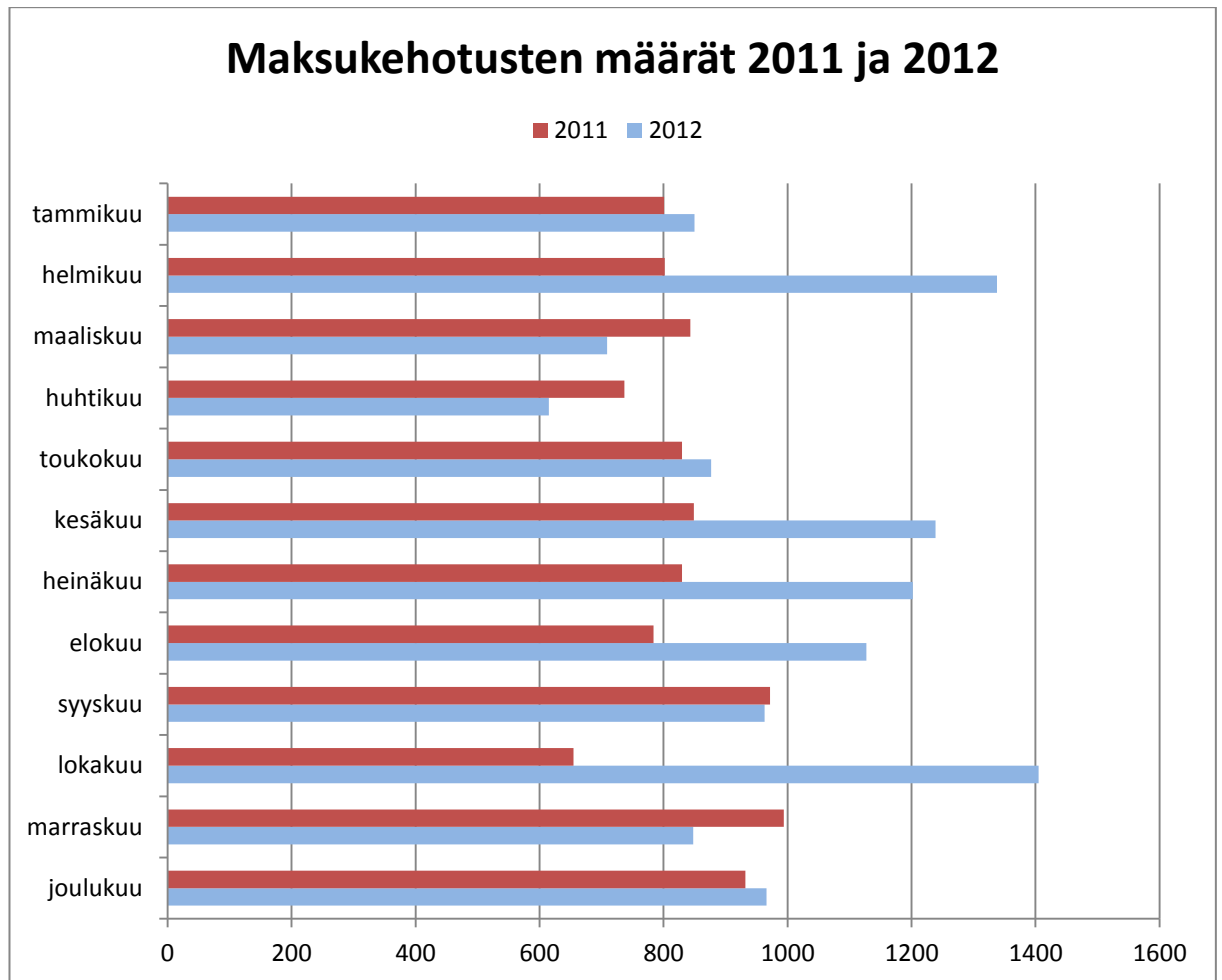
Seinäjoen Energia Oy:n ydinliiketoimintaa ovat tällä hetkellä sähkön ja lämmön tuotanto ja jakelu sekä vesiliiketoiminta (Toimintakertomus 2011). Yhtiö omistaa verkkoja ja tuotantoresursseja sekä hoitaa näihin liittyvät suunnittelun, rakentamisen, kunnossapidon ja käytön.

Seinäjoen Energia konsernin tilikauden 2011 liikevaihto oli 76,6 miljoonaa euroa. Lisäksi Seinäjoen Energian asiakaskanta on varsin laaja, sillä se koostuu henkilöasiakkaista, yrityksistä, sisaryhtiöistä ja henkilökunnasta.

4.2 Perintämäärät kohdeyrityksessä

Kohdeyrityksen perintämäärät ovat melko suuret. Näitä määriä on havainnollistettu kuvioissa 6-8. Aineisto kuvioiden tekemistä varten saatiin perintää hoitavalta henkilöltä, joka oli tuottanut ne asiakastietojärjestelmästä. Kuviot on muodostettu itse niiden perusteella.

Kuviossa 6 esitetään vertailuna vuosina 2011 ja 2012 maksamattomien sähkölaskujen vuoksi lähetettyjen maksukehotusten määrä kuukausitasolla. Aineisto hankittiin ottamalla asiakastietojärjestelmästä poiminto siten, että voitiin rajata määrät kuukausittain. Aineiston ulkopuolelle jätettiin maksamattomista kaukolämpölaskuista lähetetyt vastaavat aineistot ja niiden pohjalta saatavat kappalemäärät.

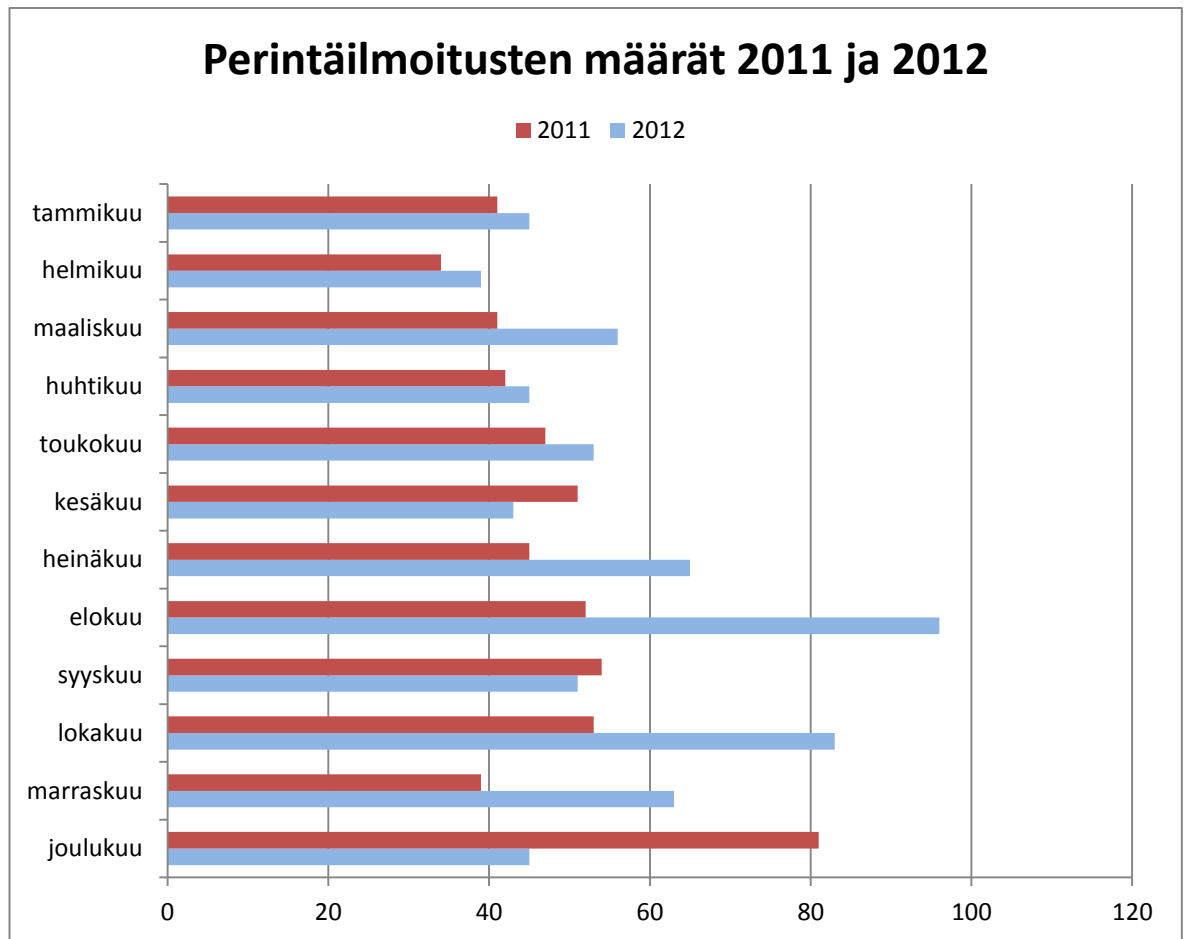


Kuvio 6. Lähetetyt maksukehotukset sähkölaskuista vuosina 2011 ja 2012.

Kuviosta havaitaan, että maksukehotusten määrät ovat melko suuria kutakin kuukautta kohden. Vuonna 2011 perintämäärät ovat pysyneet hyvin samassa tasossa, reilusta 600 kappaleesta vajaaseen tuhanteen kappaleeseen kuukautta kohden.

Vuonna 2012 maksukehotuksia on lähetetty selkeästi enemmän kuin vuonna 2011. Maksukehotuksia on lähetetty eniten lokakuussa, 1400 kappaletta. Myös kesäaikaan ja helmikuussa maksukehotusten määrä on ollut normaalia suurempaa.

Kuviossa 7 nähdään perintäilmoitusten määrä kutakin kuukautta kohden vuosina 2011 ja 2012. Vuonna 2011 perintäilmoituksia on lähetetty 34–81 kappaletta, ja vuonna 2012 39–96 kappaletta. Lähetettyjen perintäilmoitusten määrä on kuitenkin selkeästi noussut joinain kuukausina.

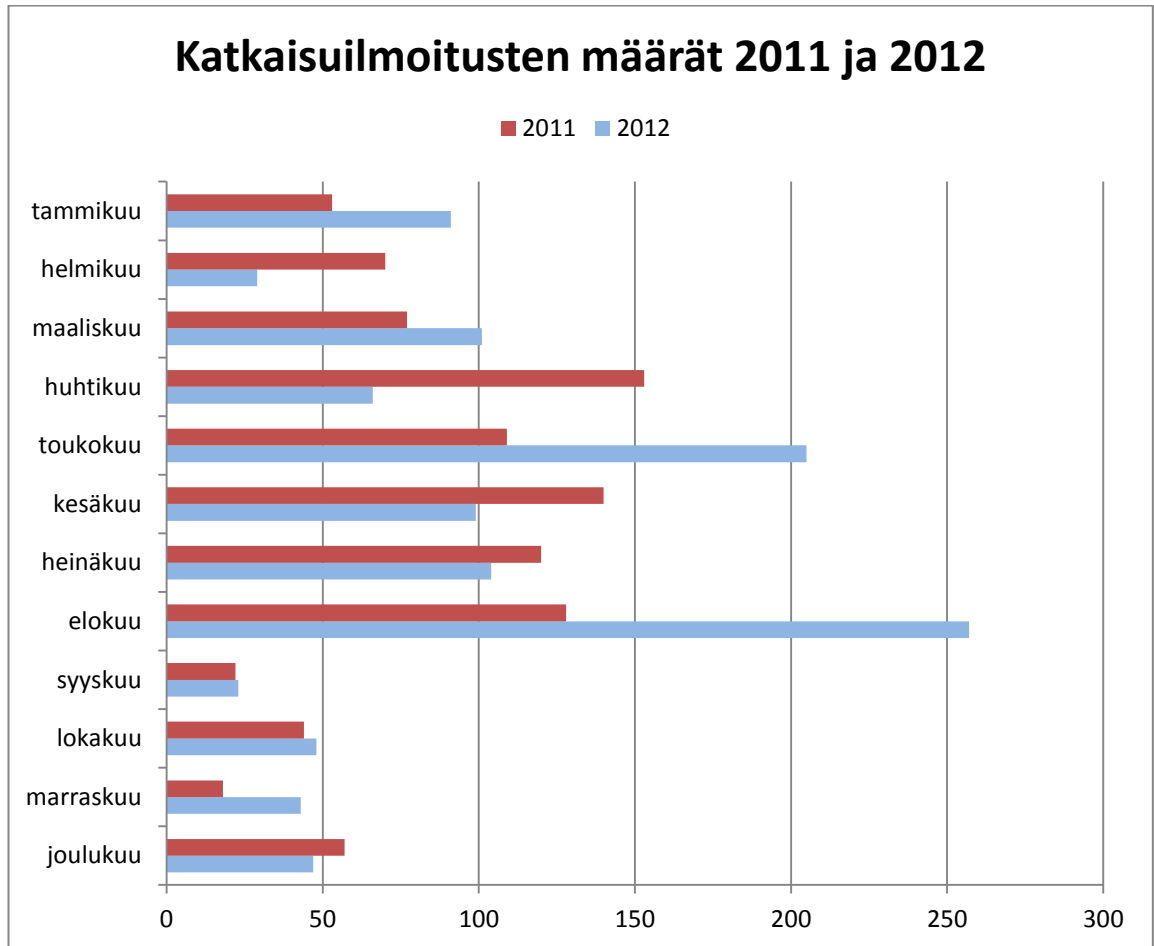


Kuvio 7. Lähetetyt perintäilmoitukset sähkölaskuista vuosina 2011 ja 2012

Yllä esitettyjen perintäilmoitusten määrä kertoo siitä, etteivät asiakkaat huolehdi sähkölaskuistaan kovin hyvin sen jälkeen, kun ovat sähkösopimuksen päättäneet ja muuttaneet toisaalle. Osa voi jättää laskut jopa tietoisesti maksamatta, mutta osan postit hukkuvat postissa, sillä Posti ei välttämättä toimita kirjeitä uuteen osoitteeseen, mikäli asiakas on jättänyt muuttoilmoituksen tekemättä.

Kuviossa 8 nähdään maksamattomien sähkölaskujen vuoksi lähetettyjen katkaisuilmoitusten määrä vuosina 2011 ja 2012. Talviaikaan katkojen määrä on vähäisempää kesäaikaan nähden, johtuen kappaleessa 4.4 kerrotuista syistä (katkon aikarajat). Lähetettyjen katkaisuilmoitusten määrä on kuitenkin talvikuukausina

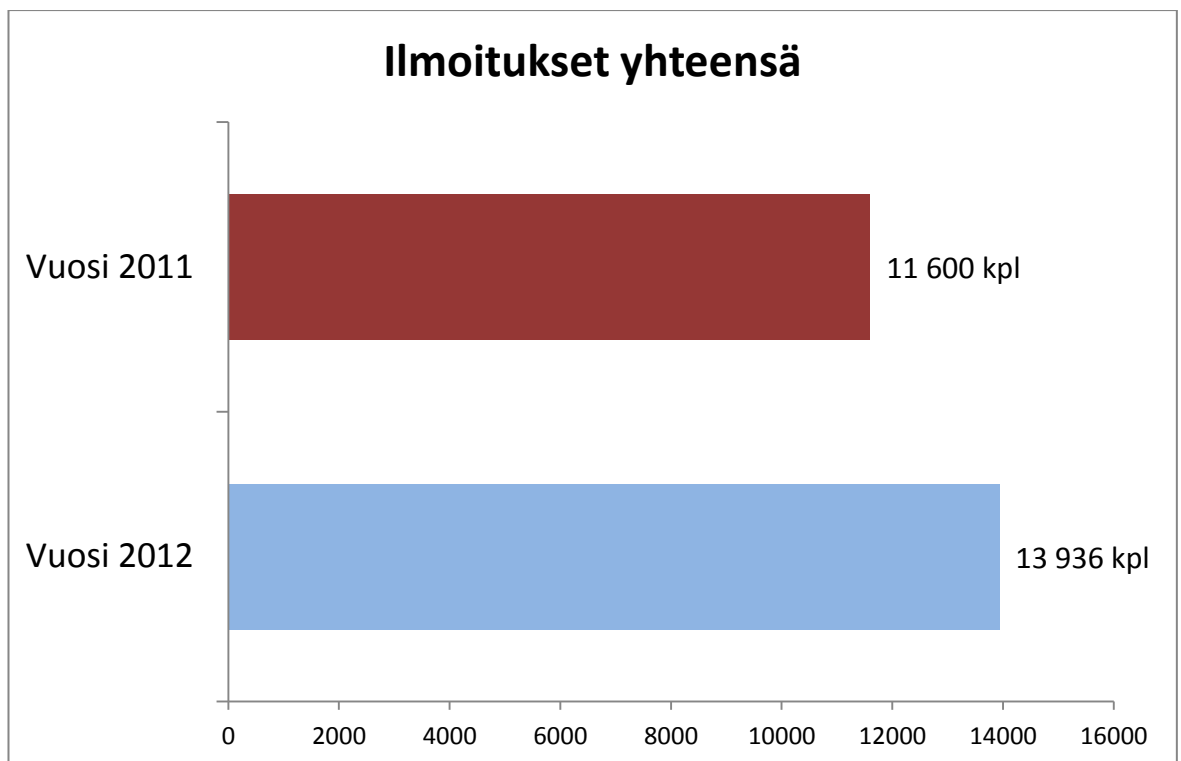
ollut suurempaa vuonna 2012. Myös kesän alussa ja lopussa ilmoituksia on lähetetty selkeästi vuotta 2011 enemmän.



Kuvio 8. Lähetetyt katkaisuilmoitukset (sähkö) vuosina 2011 ja 2012

Yllä esitetyssä kuviossa nähdään kesäkuukausien selkeät huiput. Vuoden 2012 elokuussa on lähetetty jopa 257 asiakkaalle sähköjen katkaisuilmoitus maksamattomien sähkölaskujen vuoksi. Määrä on mielestäni todella suuri.

Kuviossa 9 nähdään edellä mainittujen sähkölaskuja koskevien maksukehotusten, perintäilmoitusten ja katkaisuilmoitusten yhteismäärä vuosina 2011 ja 2012. Lähetettyjen ilmoitusten määrä on lisääntynyt vuodesta 2011 vajaat 2500 kappaletta.



Kuvio 9. Lähetetyt maksumuistutukset, perintäilmoitukset ja katkaisuilmoitukset yhteensä (sähkö).

Pelkästään sähkölaskuista aiheutuvat perintäilmoitukset työllistävät maksunvalvontahenkilökuntaa melkoisesti. Puhelujen määrät, joita he ottavat vastaan näistä ilmoituksista johtuen, ovat todella lukuisia. Suuri osa asiakkaista ottaa yhteyttä puhelimitse saadessaan jonkin kirjeen aikaisemmin mainituista ilmoituksista. Toinen yleisin yhteydenottokanava on sähköposti. Tämä työllistää maksunvalvontahenkilöitä todella paljon.

4.3 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tässä tutkimuksessa on käytetty tutkimusmenetelminä tapaustutkimusta ja havainnointia. Havainnointi on tärkeä osa elämäämme (Aaltola & Valli 2007, 152). Tutkija voi oman roolinsa avulla tehdä havaintoja tutkimastaan ongelmasta. Havainnointia voidaan kutsua myös niin sanotuksi kaksoisrooliksi, kun havainnointia tarkastellaan osana osallistumista.

Aaltolan ja Vallin (2007, 152) mukaan havainnointiin ja osallistumiseen perustuvassa tutkimuksessa eräs aineiston keräämisen edellytys on tutkijan persoona ja siihen liittyvät eri tekijät. Tutkijan on suotava olla muuttamatta persoonaansa tutkittavia kohtaan, sillä tutkija toimii parhaiten omasta persoonastaan käsin. Kun tutkija esiintyy luontevasti, herättää se hänessä luotettavuutta ja varmuutta.

Käsiteltävän aineiston on muodostettava kokonaisuus eli tapaus (Aaltola & Valli 2007, 185). Yksittäisestä tapauksesta tuotetaan yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa, mikä on luontaista tapaustutkimukselle. Teorian vahva osuus ja tutkijan osallistuminen ovat ominaista tapaustutkimukselle (mts. 189).

Aaltolan ja Vallin (2007, 186) mukaan tapaustutkimuksessa tutkimusprosessi tehdään näkyväksi, jolloin lukija saa selville miten tutkimuksen johtopäätöksiin on päädytty ja samalla voidaan arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tapaustutkimus etsii vastauksia kysymyksiin kuinka ja miksi.

Perintäprosessinkuvas toteutettiin pääosin haastatteleamalla asiakaspalveluyksikön johtajaa 2.8.2012 sekä kahta maksunvalvonnassa työskentelevää henkilöä 5.2.2013. Haastatteluiden tarkoituksena oli kerätä kattavasti tietoa prosessista ja kohdeyrityksen toimintamalleista yleensä. Varsinaista haastattelurunkoa tai haastattelukysymyksiä ei ole laadittu, sillä vastauksia on kysytty suoraan tiettyyn selvittävään asiaan. Prosessinkuvausta on tehty yhdessä haastateltavien kanssa, jolloin haastattelu on ollut lähinnä keskustelu ja sen pohjalta prosessia on kuvattu kirjoittamalla. Opinnäytetyön aineiston keräämisessä on käytetty lisäksi omaan työkokemukseen perustuvaa havainnointia. Tutkimuksessa käytettiin lisäksi kirjallista aineistoa.

4.4 Laskutuskäytänteet kohdeyrityksessä

Sanna Alestalon (2012) mukaan laskutusten jaottelu ryhmiin on tärkeää muun muassa kassavirran kannalta. Kun laskutuksia on kuukaudessa useita, saadaan tuloja tasaiseen tahtiin omien kulujen peittämiseksi. Laskutuksia on viikoittain aina 7., 14. ja 21. päivä. Lisäksi muutamia kertoja vuodessa on laskutus kuuvaihteessa.

Näiden lisäksi kerran kuukaudessa laskutetaan tehokohteet, sähkön ja lämmön liittymismaksut, höyry, kaukolämpö ja ulkopuoliset, eli myyntiasiakkaat. Muutamia kertoja vuodessa laskutetaan tukkusopimukset ja punnitukset. Asiakkaan valitsemasta laskutusvälistä riippuu, milloin hän laskun saa. Kohdeyrityksen asiakkaat voivat valita sähkölaskuilleen laskutusväliksi yksi, kaksi tai kolme kuukautta.

Asiakkaat on jaettu alueittain, eli kaupunginosittain luentaryhmiin, joiden mukaan heitä laskutetaan. Näin on saatu hyvä rytmitys laskutuksille ja kassavirta pysyy tasaisena.

Kohdeyrityksellä on asiakkaita toimitussopimuksella, myyntiasiakkaina tai verkkoasiakkaina. Toimitussopimusasiakkaat ostavat sähkön siirron lisäksi sähkön myynnin kohdeyritykseltä. Tällöin he suorittavat samalla laskulla maksun siirrosta ja myynnistä.

Verkkoasiakkaita ovat he, joiden sähkönkäyttöpaikka on kohdeyrityksen jakeluverkkoalueella. Kohdeyrityksen jakeluverkot omistaa Seiverkot Oy. Kohdeyritys laskuttaa näiltä asiakkailta sähkön siirrosta ja ilmoittaa asiakkaan myyjäyhtiölle sähkölukemat, joihin perustuen sähkön myyjä veloittaa asiakasta omine myyntimaksuineen.

Myyntiasiakkaita ovat muun kuin kohdeyrityksen jakeluverkkoalueella olevat sähkönkäyttäjät, niin sanotut ulkopuoliset asiakkaat. Käyttöpaikan jakeluverkkoyhtiö veloittaa asiakasta sähkön siirrosta ja kohdeyritys on haluttu sähkönmyyjäksi. Näin ollen asiakkaan jakeluverkkoyhtiö toimittaa kohdeyritykselle sähkölukemat, joihin perustuen kohdeyritys laskuttaa asiakasta voimassa olevin myyntihinnoin (Liite 3.) Myyntiasiakkaihin kuuluvat myös nykyiseen Seinäjokeen kuuluvat nurmolaiset, peräseinäjokiset ja ylistarolaiset, sillä näiden alueiden verkkoja hallitsevat Elenia Oy ja Fortum Oy.

Sähköinen laskutus on arkipäivää kohdeyrityksessä. Kohdeyritys sekä lähettää että vastaanottaa verkkolaskuja. Yritysten verkkolaskut ovat olleet käytössä jo useamman vuoden ja kesällä 2012 otettiin käyttöön kuluttajien sähköinen lasku, e-lasku. Tämä tarjoaa kohdeyrityksen kuluttaja-asiakkaille lisää vaihtoehtoja laskujen maksamiseen.

Suurimmilla asiakkailla, kuten kuntaorganisaatiolla on yleensä lukuisia sähköso-
pimuksia useissa käyttöpaikoissa. Tällöin heitä voidaan halutessaan laskuttaa
koontilaskulla. Asiakas saa jokaisesta käyttöpaikasta erillisen laskuyhteenvedon ja
näiden lisäksi yhden koontilaskun, jolla voidaan maksaa kaikkien käyttöpaikkojen
laskut käyttäen vain yhtä viitenumeroa. Tämä on todella hyvä palvelu kohdeyrityk-
sen asiakkaille.

Valtioneuvoston määräysten mukaisesti vähintään 80 prosentilla sähköasiakkaista
on oltava etäluettavat mittarit vuoden 2013 loppuun mennessä (Sähkömittareiden
etäluenta 2011). Etäluenta on sähkönkulutuksen mittaamista reaaliaikaisesti. Säh-
köyhtiöt voivat vaivatta lukea mittarit etänä ilman, että asiakkaiden tarvitsee enää
ilmoittaa lukemia. Lisäksi kuluttajat hyötyvät etäluennasta, sillä he voivat tarkkailla
sähkönkäyttöään jatkossa jopa tunnin tarkkuudella (Sähkömittareiden etäluenta
lisää 2011). Näin kuluttaja voi itse säädellä sähkönkulutustaan tiedostamalla mah-
dolliset kulutuspiikit. Etäluennasta kuluttaja hyötyy saaden todelliseen kulutukseen
perustuvia laskuja arviolaskujen sijaan, ja yritykset saavat laskutusprosessiaan
selkeämmäksi.

Etäluettavien mittareiden käyttöönotto on vähentänyt työvaiheita kohdeyrityksessä.
Kaikki asiakkaiden ilmoittamat mittarilukemat on jouduttu ennen tallentamaan kä-
sin ja mittarinlukija on käynyt lukemassa kaikki käyttöpaikat vuosittain. Nyt, kun
suurin osa käyttöpaikoista on jo etäluennassa, saadaan lukemat haettua aina mit-
tareista tarvittaessa.

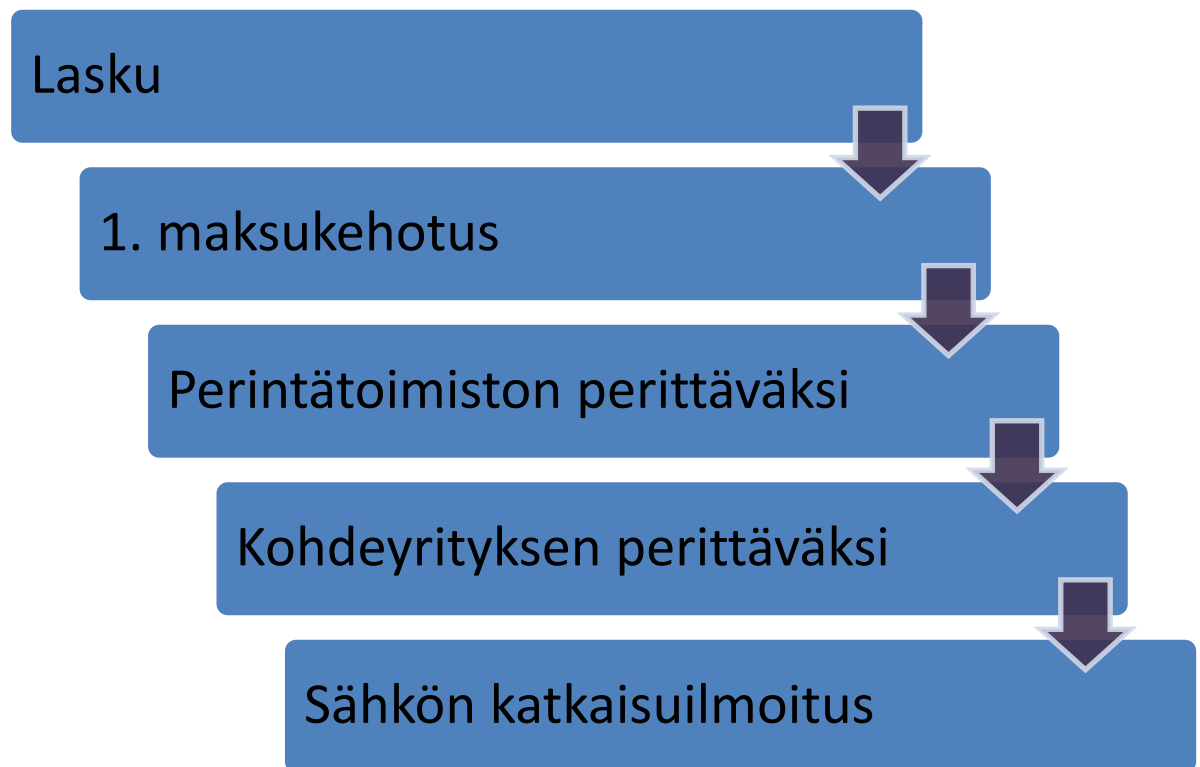
4.5 Perintäprosessinkuvaus

Ennen jokaista laskutusta mittarilukemat siirretään etäluettavilta mittareilta järjes-
telmään ja tallennetaan käsin lukemat käyttöpaikoista, jotka eivät vielä ole etä-
luennassa. Tarkastelun kohteena olevaan seitsemännen päivän (7.2.2012) lasku-
tukseen kuuluvat asiakkaat neljältä eri lukualueelta. Esimerkkiasiakkaalle (kulutta-
ja-asiakas) muodostuu oma laskunnumero ja laskun päiväykseksi tulee 7.2.2012.
Eräpäivä lasketaan laskun päiväyksestä 14 päivää eli tälle laskulle eräpäivä on
22.2.2012.

Pölläsen (5.2.2013) kertoman mukaan viivästyskorkoa voidaan periä vasta, kun laskun päiväyksestä on kulunut 30 päivää. Näin ollen esimerkkiasiakkaalle viivästyskorkoa kertyy 23.3.2012 alkaen, mikäli asiakas ei ole suorittanut maksua tätä ennen.

Kohdeyrityksen tämänhetkisen käytännön mukaan maksumuistutukset, katkaisuilmoitukset ja perintäilmoitukset lähetetään massana (samassa ajossa) kerran kuukaudessa (Vataja 5.2.2013). Massa-ajoon otetaan mukaan laskut, jotka ovat erääntyneet kaksi viikkoa ennen lähetyspäivää ja edelleen sitä aikaisemmin erääntyneet. Ajossa on mukana näin ollen useita eri eräpäivällä olevia laskuja laskutusryhmistä riippuen. Esimerkkiasiakkaalle maksumuistutus lähtee maaliskuun massa-ajossa 20.3.2012, mikäli hän ei maksa laskuaan ajoissa.

Kuviossa 6 on esitetty kohdeyrityksen perintäprosessi. Perintäprosessi etenee aina laskun muodostamisesta ensimmäiseen maksumuistutukseen, sen jälkeen perintätoimiston perittäväksi. Mikäli perintätoimiston ei onnistu periä saatavaa, siirtyy perintä jälleen kohdeyritykselle (Pöllänen 5.2.2013). Mikäli tälläkään perinnällä ei saada saatavia maksuun, edetään sähköjen katkaisuun.



Kuvio 10. Kohdeyrityksen perintäprosessi.

Maksukehotusten (Liite 5) tulostusaineistossa määritellään aina suoritusten huomioimispäivä, jolloin maksukehotuksessa näkyy päivä, mihin mennessä suoritus on kultakin asiakkaalta maksamatta (Vataja 5.2.2013). Maksukehotuksessa on maininta siitä, että mikäli asiakas jättää laskun maksamatta, siirtyy se perintätoimiston perittäväksi. Maksukehotuksessa asiakas saa lisäksi uuden eräpäivän, joka on aina 14 päivää maksukehotuksen lähetyspäivästä.

Kun asiakkaalle lähetetään maksukehotus, lisätään laskutettavalle tapahtumalle viiden euron muistutusmaksu (Pöllänen 5.2.2013). Näin ollen asiakas saa viiden euron maksun seuraavalle laskulleen.

Mikäli asiakas maksukehotuksen saamisen jälkeen jättää laskun edelleen maksamatta, siirtyy se kohdeyrityksestä perintätoimistolle perittäväksi (Pöllänen 5.2.2013). Kohdeyrityksen käyttämä perintätoimisto on Lindorff Oy. Tämä aineisto siirretään erillisellä ajolla sähköisesti perintätoimistolle. Asiakas ei saa tästä erillistä kirjettä, sillä kuten jo aikaisemmin mainittiin, saatavan siirtämisestä perintään mainitaan maksukehotuskirjeessä (Vataja 5.2.2013).

Saatavan ollessa perintätoimiston perittävänä, perintätoimisto perii kohdeyrityksen saatavaa. Lisäksi perintätoimisto veloittaa asiakkaalta omat kulut perinnästä. Asiakas voi vielä tässä vaiheessa maksaa suorituksen myös kohdeyritykseen, jolloin kohdeyritys ilmoittaa maksun saapumisesta perintätoimistolle, ja heidän perintä lakkaa (Pöllänen 5.2.2013). Mikäli suoritus maksetaan perintätoimistolle, tilittävät he saatavan kohdeyritykselle maksun saatuaan.

Mikäli asiakas jättää maksun edelleen suorittamatta perintätoimiston perinnästä huolimatta, siirtyy saatava takaisin kohdeyrityksen perittäväksi (Vataja 5.2.2013). Tällöin kohdeyritys lähettää asiakkaalle sähkönkatkaisuilmoitus-kirjeen (Liite 6) välittömästi seuraavassa maksukehotusten massa-ajossa. Tästä kehotuksesta lisätään uusi viiden euron muistutusmaksu asiakkaan seuraavalle laskulle.

Sähkönkatkaisusta tiedotetaan asiakkaalle noin kolme viikkoa ennen katkaisupäivää (Vataja 5.2.2013). Asiakkaalla on tällöin kolme viikkoa aikaa reagoida ja suorittaa maksu sähköjen katkaisun välttämiseksi. Asiakkaan on tuotava tai lähetettävä kuitti maksetusta suorituksesta ennen ilmoitettua katkopäivää.

Jos asiakas ei tästä huolimatta maksa saatavaa, sähköt katkaistaan ennakoon ilmoitettuna päivänä. Tämä aiheuttaa asiakkaalle katkaisumaksun 67,50 €, joka lisätään seuraavalle laskulle. Sähköt voidaan kytkeä takaisin vasta, kun kaikki saatava on maksettu (Pöllänen 5.2.2013). Uudelleenkytkennästä peritään lisäksi kytkentämaksu 67,50 € tai mikäli kytkentä tapahtuu työajan ulkopuolella, 156 € kytkentämaksu.

Sähköntoimitusehtojen (2010, 10) mukaan sähköntoimitus voidaan maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää kuluttaja-asiakkaalta tai asuinkiinteistöltä vain, jos sähkönkäyttäjän suorittamatta oleva maksu on yli 400 euroa tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut neljä kuukautta. Sähköntoimitusta ei voida maksujen laiminlyönnin vuoksi keskeyttää vakituisena asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on sähköstä riippuvainen, loka-kuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.

Verkkopalveluehdoissa (2010, 10) kerrotaan, että kuluttajan tai asuinkiinteistön verkkopalvelu voidaan keskeyttää maksujen laiminlyönnin vuoksi vain, jos verkkoyhtiölle maksamatta olevan saatavan määrä on yli 200 euroa tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut vähintään kolme kuukautta. Verkkopalvelua ei kuitenkaan voida katkaista maksujen laiminlyönnin vuoksi vakituise-
na asuntona käytettävästä rakennuksesta tai sen osasta, jonka lämmitys on riip-
puvainen sähköstä, lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin laiminlyödyn maksun eräpäivästä on kulunut neljä kuukautta.

Mikäli asiakkaan sähkösopimus on päättynyt, menee perintäketju hieman edelli-
sestä poiketen. Maksamattomasta saatavasta lähetetään maksukehoitus, jossa
asiakas saa uudelleen 14 päivää maksuaikaa. Jos asiakas jättää saatavan edel-
leen maksamatta, kohdeyritys lähettää asiakkaalle perintäilmoituksen (Liite 5). Pe-
rintäilmoituksessa mainitaan päivämäärä, johon asti saatavat on maksamatta (Pöl-
länen 5.2.2013). Perintäilmoituksella asiakas saa uuden eräpäivän saatavan mak-
samista varten. Jos asiakas ei tästäkään huolimatta maksa saatavaa, siirtyy se
perintätoimiston perittäväksi. Perintätoimisto veloittaa saatavan lisäksi omat kulun-
sa perinnän suorittamisesta. Kun asiakas maksaa perintätoimistolle saatavan, tilit-
tää se summan edelleen kohdeyritykselle.

Jos asiakas ei perinnästä huolimatta maksa saatavaa, siirtyy se jälkiperintään
(Pöllänen 5.2.2013). Näin ollen perintätoimisto lähettää laskun asiakkaalle ja pyrkii
saamaan saatavan asiakkaalta. Jos asiakas todetaan varattomaksi, kirjataan saa-
tava kohdeyrityksessä epävarmoihin saataviin perintätoimiston ilmoitusten perus-
teella. Jos suorituksia ei saada puolivuositaiseen tilinpäätökseen mennessä, kirja-
taan saatava kohdeyrityksen luottotappioksi. Jos kuitenkin todetaan, ettei asiakas
ole varaton, voi perintätoimisto periä saatavia ulosoton kautta ja tilittää ne koh-
deyritykselle. Saatavia voidaan saada useiden vuosienkin takaa.

4.6 Kehityssuunnitelma ja johtopäätökset

Nykyisellään kohdeyrityksen perintäprosessi sitoo paljon maksunvalvontahenkilöi-
den aikaa. Kuten kuvioista 6-8 voitiin havaita, pelkästään puheluiden määrät perin-

täprosessiin liittyvistä maksu-, perintä- tai katkaisuilmoituksista ovat todella suuria, olettaen, että iso osa lähetetyistä kirjeistä kertaautuu takaisin puheluina. Esimerkiksi katkoilmoituksen saaneet joutuvat väistämättä soittamaan sopiakseen maksusta.

Perintämalli on ehkä hieman liian joustavaa asiakkaita ajatellen. Asiakkaat ovat kyllä tottuneet tähän perintämalliin, mikä kohdeyrityksellä nykyisellään on. Maksuaikaa pyydetään usein ja sitä myös annetaan helposti. Nykyisen asiakastietojärjestelmän vuoksi maksuajat ovat lisäksi liian pitkät joillain asiakkailla, mikä on yrityksen kassavirran kannalta epäedullista.

Saatavien perintä on tietyllä tapaa myös imagokysymys. Saatavien kotiuttamisessa saisi ottaa tiukemman linjan, jolloin asiakkaille välittyisi kuva yrityksestä, jossa ollaan tarkkoja laskujen ajallaan maksamisesta.

Kehitysehdotuksena on päivittää nykyinen asiakastietojärjestelmä, että saadaan tehokkaampi toimintamalli, jolloin esimerkiksi maksuajat maksukehotuksesta katkaisuilmoitukseen olisivat täsmälleen aikarajoilla. Näin välttyttäisiin siltä, että osa asiakkaista saa yli 14 päivää maksuaikaa, koska aineistoajo suoritetaan vain kerran kuukaudessa. Toisaalta tämä lisää maksuhenkilöiden työmäärää, jos aineisto ajetaan nykyistä useammin. Hyöty olisi kuitenkin suuri, sillä saatavat kotiutuisivat nopeammalla aikataululla.

Toinen vaihtoehto on ulkoistaa perintäprosessi kokonaisuudessaan. Perintäprosessia voisi muuttaa siten, että maksamatta jääneistä saatavista lähetettäisiin sähköinen aineisto suoraan perintätoimistolle. Perintätoimisto voisi hoitaa koko perintäprosessin maksukehotuksesta lähtien. Näin ajateltuna kohdeyritys saisi kierron nopeammaksi ja voisi käyttää täysin hyödykseen 14+14+14 -sääntöä. Edellä mainitulla säännöllä tarkoitetaan sitä, että maksukehotukset menisivät oikeassa rytmissä: Laskun eräpäivä 14 pv + maksukehotuksen eräpäivä +14 pv + perintäilmoituksen eräpäivä 14 pv. Nykytilassa tämä malli ei toteudu.

Vaikka perintä ulkoistettaisiin täysin, toimisivat nykyiset maksunvalvontahenkilöt yhteyshenkilöinä perintätoimiston kanssa. Heidän tehtävänä olisi toimittaa tarvittava aineisto perintätoimistolle ja tiedottaa asioista puolin ja toisin.

Asiakkaille perinnän ulkoistamisesta voidaan tiedottaa esimerkiksi laskulla tai laskun mukana lähetettävällä liitteellä. Perintätoimistoja on hyvä kilpailuttaa kerralla useampi, että saadaan kokonaiskäsitys kunkin palveluntarjoajan palveluista ja hinnoista.

Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää perinnän ulkoistamista mietittäessä. Maksunvalvontahenkilöillä on suuri työ nykyisellään hoitaa kaikki maksunhallinta-asiat, joten perinnän ulkoistaminen voisi olla järkevää. On myös muita tekijöitä, jotka vaikuttavat perinnän ulkoistamiseen. On hyvä ottaa huomioon ihmisten käyttäytyminen, sillä tänä päivänä yhä useammin kuulemme aggressiivisten ja vaarallisten ihmisten tehneen tuhoja ympäri maailmaa, myös täällä Suomessa. Vaarallinen asiakas ei tuskin koskaan ole tervetullut yritykseen. On aina riski, että esimerkiksi sähkönkatkoilmoituskirjeen saanut erittäin aggressiivinen henkilö tulee kohdeyritykseen selvittämään asioitaan.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä kohdeyrityksen perintäprossiin. Tarkoituksena oli selvittää nykyisen perintäprosessin toimintamalli sekä miettiä mahdollisia kehitysideoita uutta asiakastietojärjestelmää varten. Tarkoituksena oli miettiä myös koko perintäprosessin ulkoistamista.

Kohdeyrityksessä suunnitellaan uuden asiakastietojärjestelmän hankkimista ja tavoitteena oli kuvata perintäprosessi, että voidaan miettiä mitä ominaisuuksia nykyisestä järjestelmästä halutaan säilyttää ja mitä siihen kaivataan lisää. Haluttiin myös miettiä koko perintäprosessin ulkoistamista perintätoimistolle.

Teoriaosuudessa käsiteltiin lyhyen aikavälin rahoitusta, maksuvalmiutta, laskutusta ja saatavien perintää. Lyhyen aikavälin rahoituksesta on kuusi osa-aluetta, jotka kaikki ovat tärkeitä lyhyen aikavälin rahoitusta mietittäessä. Lyhyen aikavälin rahoituspäätöksiä ovat varastonhallinta, myyntisaatavat, ostovelat, kassa, lyhytaikaiset sijoitukset ja lainat. Yrityksen luottopolitiikka on tärkeä asia ja jokaisen yrityksen tulisi tiiviisti seurata myyntisaamisten tilannetta. Tutkimuksessa tarkasteltiin myyntisaatavien hallintaa. Perinnässä pääpaino oli vapaaehtoisessa perinnässä, siihen liittyvissä säädöksissä ja hyvässä perintätavassa. Teoriaosuuden aineisto kerättiin kirjallisuudesta, lainsäädännöstä ja artikkeleista.

Empiirisessä osuudessa tarkasteltiin kohdeyritystä, sen laskutuskäytänteitä ja siihen liittyviä seikkoja. Lisäksi tarkasteltiin kohdeyrityksen perintäprosessia kokonaisuudessaan. Tutkimuksessa mietittiin kehittämismahdollisuuksia uutta asiakastietojärjestelmää varten. Empiirisen osuuden aineisto hankittiin havainnoimalla sekä haastatteleamalla kohdeyrityksestä valittuna henkilöitä.

Tutkimusmenetelminä käytettiin tapaustutkimusta ja havainnointia. Tapaustutkimus sopi tämän tutkimuksen yhdeksi menetelmäksi, koska tutkimuksen kohteena oli kohdeyrityksen perintäprosessi. Havainnointia on tehty koko opinnäytetyöprosessin ajan tutkijan työskennellessä kohdeyrityksessä.

Tutkimuksen tuloksena päädyttiin ehdottamaan kohdeyritykselle nykyisen asiakastietojärjestelmän päivittämistä tai perintäprosessin ulkoistamista. Perintäprosessin täysi ulkoistaminen palveluntarjoajalle mahdollistaisi saatavien nopeamman palautumisen kohdeyritykselle. Kun perinnän hoitaisi ulkopuolinen palveluntarjoaja, jäisi turha löysäily ja liika joustavuus velallisia kohtaan pois. Lisäksi palvelun ulkoistaminen vapauttaisi kohdeyrityksen maksunvalvonnassa työskenteleviä henkilöitä myös muihin työtehtäviin.

Seuraava opinnäytetyöaihe kohdeyritykselle voisi olla ulkopuolisten palveluntarjoajien eli perintätoimistojen kilpailuttaminen tai perinnän ulkoistamiskustannusten vertailu Asiakastietojärjestelmän uudistamisen tuomiin lisäkustannuksiin.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Alestalo, S. 2012. Asiakaspalveluyksikön johtaja. Seinäjoen Energia Oy. Haastattelu 2.8.2012.
- Blummé, N., Kaarenoja, A. & Suontaus, S. 2007. Maksukyky ja osakeyhtiön varojen jakaminen. Helsinki: KHT-Media.
- Eräpäiväkuultuuri eurooppalaistuu. 2010. [Verkkosivu]. Turku: Lindorff Oy. [Viitattu 17.8.2012]. Saatavana: <https://www.lindorff.fi/newsroom/news/52695/10970-Laskut-jäävät-yhä-useammin-maksamatta-hyvätuloisilta-ja-lapsettomilta>
- HE 57/2012 vp. Laki saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta.
- Hurme, J. 26.1.2012. Kotimainen suoraveloitus päättyy. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Tilisanomat. [Viitattu 31.8.2012]. Saatavana: <http://www.tilisanomat.fi/node/1746>
- Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- L 17.3.1995/386. Sähkömarkkinalaki.
- L 22.4.1999/513. Laki saatavien perinnästä.
- L 30.12.1993/1501. Arvonlisäverolaki.
- L 30.12.1997/1336. Kirjanpitolaki.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa –sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.
- Leinonen, K. 2009. Perintäprosessi ja sen toteuttamismahdollisuudet: Case: Kone Hissit Oy. [Verkkojulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto. Opinnäytetyö. [Viitattu 30.9.2012]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200905022330>
- Liminka, J. 2010. Laskutuksen kehittäminen uuden investoinnin kautta case Koillis-Satakunnan Sähkö Oy. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto. Opinnäytetyö. [Viitattu

23.3.2013]. Saatavana:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22676/Liminka_Jani.pdf?sequence=1

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.

Määräys sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006). [Verkkosivu]. Helsinki: Energiamarkkinavirasto. [Viitattu 14.6.2012]. Saatavana:

<http://www.emvi.fi/data.asp?articleid=1427&pgid=222&languageid=246>

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2007. Yritysrahoitus. Helsinki: Edita.

Paperista kieltäytyjät mullistavat laskutuksen. 27.8.2012. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Talouselämä (Talentum). [Viitattu 18.2.2013]. Saatavana:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/paperista+kieltaytyjat+mullistavat+laskutuksen/a2140927>

Perinnän lakiuudistus. Perinnän ajankohtaispäivät 2012. Kurssimateriaali. Lindorff Oy.

Perinnässä olevien suomalaisten henkilöprofiili 2001 ja 2010: Kenellä Suomessa on maksujen kanssa vaikeuksia?. 2010. [Verkkojulkaisu]. Turku: Lindorff Oy. [Viitattu 17.8.2012]. Saatavana:

https://www.lindorff.fi/Content/10971/MaksuongelmatHenkilokuva_tutkimusraportti_25052010.pdf

Pöllänen, L. 2013. ATJ-asiantuntija. Seinäjoen Energia Oy. Haastattelu 5.2.2013.

Pönkä, P. & Willman, P. 2004. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Saitko meiltä postia?. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Turku: Lindorff Oy. [Viitattu 6.3.2013]. Saatavana: http://maksumyohassa.fi/saitko_postia/

Sähkömittareiden etäluenta lisää kulutuksen seurattavuutta. 20.1.2011. [Verkkolehtiartikkeli]. Microsoft Circle Magazine. [Viitattu 16.8.2012]. Saatavana:

<http://www.microsoft.com/finland/circle/artikkelit/artikkelit-sahkomittareiden-etaluenta.html>

Sähköntoimitusehdot STE 2010. Seinäjoen Energia Oy.

Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki: WSOY.

Tihilä, E. 25.11.2011. Paperilasku maksulliseksi. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Talouselämä. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana: <http://libts.seamk.fi:2189/lehtiarkisto/search/show?eid=2395939>

Toimintakertomus 2011. Seinäjoen Energia Oy.

Vataja, H. 2013. Maksunvalvontahenkilö. Seinäjoen Energia Oy. Haastattelu 5.2.2013.

Verkkolaskun suosio kasvaa. 2012. Ilkka 30.8.2012, 11.

Verkkolaskupalvelut 2009. 13.10.2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Yrittäjät. [Viitattu 12.6.2012]. Saatavana: <http://www.yrittajat.fi/File/fff75a66-61ab-413d-b568-d1d133e9fd16/Verkkolaskupalvelut2009.pdf>

Verkkolaskusta. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE. [Viitattu 29.8.2012]. Saatavana: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>

Verkkopalveluehdot VPE 2010. Seiverkot Oy

LIITTEET

LIITE 1 Määräys sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006)

LIITE 2 Määräysten mukainen sähkölasku

LIITE 3 Ote sähköntoimitusehdoista

LIITE 4 Maksumuistutus

LIITE 5 Perintäilmoitus

LIITE 6 Katkaisuilmoitus

LIITE 1. Määräys sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen erittelystä (367/441/2006)

Annettu Helsingissä 21 päivänä syyskuuta 2007

Energiamarkkinavirasto on määrännyt 17 päivänä maaliskuuta 1995 annetun sähkömarkkinalain (386/1995, muutettu 1172/2004) 3 luvun 13 §:n ja 6 luvun 23 §:n 1 momentin nojalla annetun päätöksen mukaisesti:

1 § Soveltamisala

Tätä määräystä sovelletaan laskuihin, joita sähkön myyjä tai jakeluverkonhaltija lähettää asiakkailleen sähköenergiasta ja/tai sähkön siirrosta.

2 § Lukemalasku, arviolasku ja tasauslasku

Tässä määräyksessä tarkoitetaan:

- 1) lukemalaskulla todetun mittarilukeman mukaiseen sähköenergian kulutukseen tai sähkön siirtoon perustuvaa laskua;
- 2) arviolaskulla etukäteen arvioituun sähköenergian kulutukseen tai sähkön siirtoon perustuvaa laskua; sekä
- 3) tasauslaskulla arviolaskutetun ja toteutuneen sähköenergian kulutuksen tai sähkön siirron erotukseen perustuvaa laskua.

3 § Laskun selkeys ja ymmärrettävyys

Sähkön myyjän ja jakeluverkonhaltijan on esitettävä asiakkailleen laskunsa selkeällä ja asiakkaan kannalta helposti ymmärrettävällä tavalla. Laskussa tai sen liitteessä asiakkaalle on ilmoitettava laskun määräytymiseen vaikuttavat tiedot.

4 § Laskun sisältö

Edellä 1 §:ssä tarkoitettussa laskussa tai sen liitteessä on ilmoitettava erikseen vähintään:

- 1) sähköenergian ja/tai sähkön siirron hinnan muodostumiseen vaikuttavat maksut;
- 2) kunkin maksun osalta laskutettavien yksiköiden määrä;

- 3) kunkin maksun yksikköhinta;
- 4) kunkin maksun osalta veloitettava summa;
- 5) kaikkien laskulla veloitettavien maksujen kokonaissumma;
- 6) sähköveron määräytymisperuste ja määrä;
- 7) arvonlisäveron määräytymisperuste prosentteina ja sen määrä; sekä
- 8) sähköenergian ja/tai sähkön siirron arvioitu vuosikustannus euroissa ja/tai keskihinta kilowattituntia kohden; vuosikustannus ja keskihinta tulee määritellä laskutusajankohdan hinta- ja määrätietojen perusteella.

Edellä 1 momentissa mainittu vuosikustannus on kulutusarvion mukaisella vuosikulutuksella ja laskutusajankohtana voimassa olevien yksikköhintojen perusteella laskutusajankohdasta lähtien yhdeksi vuodeksi eteenpäin laskettu sähköenergialle ja/tai sähkön siirrolle erikseen ilmoitettava kustannus. Keskihinta on edellä mainittu vuosikustannus jaettuna laskutusajankohdan kulutus- ja/tai siirtoarvion mukaisella vuosikulutuksella ja/tai -siirrolla. Mikäli asiakkaalla on muuttuvahintainen, sopijapuolien vaikutusmahdollisuuksien ulkopuoliseen viitehintaan (esim. sähköpörssin päivähinta) sidottu tuote, niin vuosikustannusta laskettaessa tulee yksikköhintana käyttää laskutusajankohtaa edeltävän vuoden keskimääräistä arvoa.

Edellä 1 momentissa mainittu vuosikustannus ja/tai keskihinta kilowattituntia kohden tulee ilmoittaa asiakkaalle yksikköhinnan tai vuosikulutuksen muuttuessa muutosta seuraavassa laskussa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Muuttuvahintaisen, sopijapuolien vaikutusmahdollisuuksien ulkopuoliseen viitehintaan sidotun tuotteen osalta tieto tulee ilmoittaa vähintään kerran vuodessa sekä tuotteen hinnan määräytymisperusteen muuttuessa muutosta seuraavassa laskussa.

Edellä 1 momentissa tarkoitetut maksut tulee ilmoittaa kuluttajansuojalain (38/1978) 1 luvun 4 §:ssä tarkoitetulle kuluttajalle verollisina.

Jos samalla laskulla laskutetaan sähköenergiasta ja sähkön siirrosta, on niiden hinnan muodostuminen esitettävä sähköenergian ja sähkön siirron osalta erikseen.

5 § Lukemalaskun sisältö

Lukemalaskussa tai sen liitteessä tulee ilmoittaa 4 §:n mukaisten tietojen lisäksi:

- 1) laskutuskausi, jota lukemalasku koskee;
- 2) toteutunut kulutettu ja/tai siirretty sähköenergian määrä, tieto siitä, kuinka toteutuma on määritetty sekä mittarilukemat, jos kyseiset lukemat ovat saatavissa; sekä
- 3) seuraavan laskun arvioitu eräpäivä.

6 § Arviolaskun sisältö

Arviolaskussa tai sen liitteessä tulee ilmoittaa 4 §:n mukaisten tietojen lisäksi:

- 1) laskutuskausi, jota arviolasku koskee;
- 2) arviolaskun perustana oleva kulutus- ja/tai siirtoarvio; sekä
- 3) seuraavan laskun eräpäivä.

7 § Tasauslaskun sisältö

Arvioon perustuvan laskutuksen ja todellisen sähköenergian kulutuksen ja/tai sähkön siirron mukaisen laskutuksen välisen eron tasaavan tasauslaskun yhteydessä asiakkaalle on ilmoitettava:

- 1) laskutuskausi, jota tasauslasku koskee;
- 2) toteutunut kulutettu ja/tai siirretty sähköenergian määrä, tieto siitä, kuinka toteutuma on määritetty sekä mittarilukemat, jos kyseiset lukemat ovat saatavissa;
- 3) toteutuneen sähköenergian kulutuksen ja/tai sähkön siirron mukaan veloittavat summat eriteltynä 4 §:n mukaisesti;
- 4) edellisen tasauslaskun jälkeen arviolaskutettu summa kokonaisuudessaan;
- 5) arviolaskutuksen perusteena ollut sähköenergian kulutus- ja/tai siirtoarvio; sekä
- 6) tasausmaksu tai -hyvitys arviolaskutetun ja toteutuneen sähköenergian kulutuksen ja/tai siirron mukaisen veloituksen erotuksena.

Tasauslaskun yhteydessä tulee esittää laskelma arvioon perustuvien laskujen suuruudesta ja eräpäivistä seuraavan tasausjakson aikana.

Jos tasauslaskun yhteydessä asiakkaalta veloitetaan arviolaskuja, ne on ilmoitettava 6 §:n mukaisesti. Arviolaskun on oltava tasauslaskusta selvästi erillään.

8 § Voimaantulo

Tämä määräys tulee voimaan 1 päivänä tammikuuta 2008. Sähköenergiaa ja sähkön siirtoa koskevien laskujen on oltava tämän määräyksen mukaisia viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2009. Tällä määräyksellä kumotaan kauppa- ja teollisuusministeriön 26 päivänä syyskuuta 2000 antama asetus sähkön siirtoa ja sähköenergiaa koskevien laskujen erittelystä (836/2000).

9 § Tiedonsaanti ja julkaiseminen

Tämä määräys on julkaistu Energiamarkkinaviraston määräyskokoelmassa ja se on saatavissa Energiamarkkinavirastosta:

Osoite: Lintulahdenkatu 10, 00500 HELSINKI

Puhelin: 010 605 000

Telekopio: (09) 6221 911

WWW-sivusto <http://www.energiamarkkinavirasto.fi/>

Helsingissä 21 päivänä syyskuuta 2007

Ylijohtaja Asta Sihvonen-Punkka

Ryhmäpäällikkö Ritva Hirvonen

LIITE 2. Määräysten mukainen sähkölasku



Varastotie 5, 60100 SEINÄJOKI

SÄHKÖLASKU / LUKEMALASKU

15.03.2013

Laskun numero
Sopimusnumero
Asiakasnumero
Käyttöpaikkatunnus
Käyttöpaikan osoite

Myyjän tunnus
sähkönkäyttöpaikalle
Sopimuksen viite

Yhteydenotot:

Puhelinvaihe 020 7601 400

Maksuajat 020 7601 413

Fax 020 7601 402

www.seinajoki.fi/energia

Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu.energia@seinajoki.fi

LUKEMALASKU 12.02.2013-12.03.2013 2 176 kWh

Sähkön myynti yhteensä / AIKASÄHKÖ 3x25 A / Energia Oy

132,94 eur

Sähkön siirto yhteensä / AIKASIIRTO 3x25 A / Seiverkot Oy

119,76 eur

LUKEMALASKU YHTEENSÄ

252,70 eur

LASKUN LOPPUSUMMA YHTEENSÄ

252,70 eur

Lasku sisältää arvonlisäveroa 203,78 eurosta 24 %

48,92 eur

Loppusumma ilman alv

203,78 eur

Tee nyt vihreä valinta siirtymällä paperittomaan e-laskuun.

Lisätietoja <http://www.e-lasku.info/>

HARKITSETKO MAALÄMPÖÖN SIIRTYMISTÄ ?

Maalämpöjärjestelmät meiltä edullisesti ja luotettavasti pieniin ja isoihin kiinteistöihin. Kysy lisää 020 7601 347 Hannu Mattinen.

Myyntihintamme muuttuvat 1.1.2013 alkaen arvonlisäveron noustessa 24%:n.

Viite		Eräpäivä	Maksettava
Seinäjoen Energia Oy Y-tunnus 0974008-0		02.04.2013	252,70 eur
Seiverkot Oy Y-tunnus 2083762-5		Laskua koskevat huomautukset on tehtävä ennen eräpäivää Viivästyskorko 8 %	
Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	Nordea E-P OP	157030-103582 541901-227952	IBAN FI06 1570 3000 1035 82 FI06 5419 0120 0279 52
Saaja Mottagare		Laskun numero	
Maksajan nimi ja osoite Betalararens namn och adress		Asiakasnumero	
TILISIIRTO GIRERING			
Allekirjoitus Underskrift		Viitenro Ref.nr	
Tiliitä nro Från konto nr		Eräpäivä Fört.dag	Euro 252,70



Maksu välitetään saajalle vain Suomessa Kotimaan
maksujenvälityksen yleisten ehtojen mukaisesti ja vain
maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.
Betalingen förmedlas till mottagare endast i Finland
enligt Allmänna villkor för inrikes betalningsförmedling
och endast till det kontonummer betalaren angivit.

PANKKI BANKEN


Seinäjoen Energia
LASKUERITTELY

Laskun numero

LUKEMATIEDOT	Ed.lukema ja lukupvm	Uusi lukema ja lukupvm	Kulutus	Mittarinro	Kerroin
Yöenergia/siirto	15 541 12.02.2013	16 327 12.03.2013	786 kWh		1,0
Päiväenergia/siirto	28 923 12.02.2013	30 313 12.03.2013	1 390 kWh		1,0

TASAUUSLASKU TOTEUTUNEEN KULUTUKSEN MUKAAN

Sähkön myynti/AIKASÄHKÖ 3x25 A/Energia Oy					
Perusmaksu	13.02.2013-12.03.2013		40,33 eur/v	3,09 eur	
Yöenergia/myynti	12.02.2013-12.03.2013	786 kWh	5,65 c/kWh	44,38 eur	
Päiväenergia/myynti	12.02.2013-12.03.2013	1 390 kWh	6,15 c/kWh	85,47 eur	
Sähkön myynti yhteensä				132,94 eur	
Sähkön siirto/AIKASIIRTO 3x25 A/Seiverkot Oy					
Perusmaksu	13.02.2013-12.03.2013		186,00 eur/v	14,27 eur	
Yöenergia/siirto	12.02.2013-12.03.2013	786 kWh	1,98 c/kWh	15,59 eur	
Päiväenergia/siirto	12.02.2013-12.03.2013	1 390 kWh	3,16 c/kWh	43,95 eur	
Sähköverot 1 lk	12.02.2013-12.03.2013	2 176 kWh	2,1117 c/kWh	45,95 eur	
Sähkön siirto yhteensä				119,76 eur	
TASAUUSLASKU YHTEENSÄ					252,70 eur

LASKU YHTEENSÄ
252,70 eur
KESKIHINTATIEDOT

Sähkön myynti	1 083,47 eur	17 460 kWh	6,21 c/kWh
Verkkopalvelu	1 035,41 eur	17 460 kWh	5,93 c/kWh
Yhteensä	2 118,88 eur	17 460 kWh	12,14 c/kWh

Myymämme sähkön tuottamiseen vuonna 2011 on käytetty fossiilisia energialähteitä 57,1 %, ydinvoimaa 23,8 % ja uusiutuvia energialähteitä 19,1%.
Lisätietoja löytyy osoitteesta www.seinajoki.fi/energia

SEURAAVAN LASKUNNE ERÄPÄIVÄ ON 01.05.2013

LIITE 3: Ote sähkön toimitusehdoista

7. Laskutus ja maksujen suoritus

7.1. Myyjä laskuttaa käyttäjää sähkötoimituksen käytöstä sähkötoimitussopimuksen mukaisesti. Hinnastojen ja muiden sopimusehtojen muutoksia on käsitelty luvussa 13.

7.1.1. Jos käyttöpaikalla on tuntimittauslaitteisto tai muu etäluettava mittauslaitteisto, laskutus perustuu mitattuun sähkönkäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Jos käyttöpaikan sähkönkäytön mittaus perustuu muuhun kuin etäluettavaan mittauslaitteistoon, laskutus perustuu käyttäjän arvioituun sähkönkäyttöön, jollei muuta ole sovittu. Arviolaskutus tasataan ilmoitetun tai luetun (kohta 6.4) mittarilukeman perusteella vähintään kerran vuodessa (lukema- eli tasauslasku). Laskutus voidaan perustaa aikaisempaan sähkönkäyttöön perustuvaan arvioon, jollei myyjä saa tietoonsa mittarilukemaa.

7.1.2. Myyjä on velvollinen tarkistamaan arvioituun sähkön käyttöön perustuvaa laskutusta käyttäjän pyynnöstä, milloin arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut

olennainen muutos tai milloin tarkistamiseen muuten on perusteltua aihetta.

7.2. Laskun sisällössä noudatetaan sähkömarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä.

7.3. Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kaksi viikkoa. Jos käyttäjä on muu kuin kuluttaja, sopijapuolet voivat sopia myös lyhyemmästä eräntymisajasta.

7.4. Käyttäjä on velvollinen maksamaan myyjän lähettämän laskun viimeistään siinä mainittuna eräpäivänä. Lasku lähetetään käyttäjän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Käyttäjä on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.

7.5. Mahdollisista myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos laskun eräpäivä ja maksettava määrä on ennalta määrätty, viivästyskorkoa peritään eräpäivästä lukien. Jos kuluttajan laskun eräpäivää ja/tai maksettavaa määrää ei ole ennalta määrätty, viivästyskorkoa voidaan periä aikaisintaan 30 päivän kuluttua laskun lähettamisestä. Kirjallisen huomautuksen lähettamisestä voidaan lisäksi periä voimassaolevan hinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

7.6. Laskutus- ja mittausvirheen sekä mittarin luentavirheen johdosta myyjällä on oikeus lisäveloitukseen ja käyttäjällä oikeus hyvitykseen seuraavien kohtien mukaisesti:

7.6.1. Jos mittausvirhe on todettu suuremmaksi kuin kohdan 5.4 mukaan on hyväksyttävää, tämä otetaan huomioon laskutuksessa siten, että hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, käyttäjän eri aikoina todettuihin sähkönkäyttömääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

7.6.2. Sopijapuolet voivat vaatia kohdassa 7.6 mainittuihin virheisiin perustuvia saataviaan kolmen viimeksi kuluneen vuoden ajalta. Kolmen vuoden määräaika lasketaan virheen ilmoittamisesta toiselle sopijapuolelle.

7.6.3. Kuluttaja voi kuitenkin vaatia kohdassa 7.6 mainittuja saataviaan virheen koko vaikutusajalta — ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta — jos virheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

7.6.4. Edellisten kohtien perusteella määräytyvälle lisäveloitukselle tai hyvitykselle ei suoriteta korkoa sen kertymisen ajalta. Lisäveloituksen maksamiselle on käyttäjälle myönnettävä kohtuullinen maksuaika. Jollei käyttäjä myönnetyssä ajassa maksa lisäveloituksesta aiheutunutta laskua, voidaan siitä tämän jälkeiseltä ajalta periä korkolain mukaista viivästyskorkoa.

7.7. Käyttäjä on velvollinen maksamaan myös siitä mitatusta tai todetusta sähkötoimituksesta, joka on aiheutunut käyttäjän vastuupiirissä olevien sähköasennusten tai sähkölaitteiden vioista.

LIITE 4: Maksumuistutus



Varastotie 5, 60100 SEINÄJOKI

MAKSUMUISTUTUS

22.02.2013

Laskun numero
Sopimusnumero
Asiakasnumero
Käyttöpaikkatunnus
Käyttöpaikan osoite

Sopimuksen viite
Yhteydenotot:
Puhelinvaihe 020 7601 400
Maksuajat 020 7601 413
Fax 020 7601 402
www.seinajoki.fi/energia
Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu.energia@seinajoki.fi

Maksuntarkkailutietojemme mukaan, ette ole maksanut lämpölaskua
21.02.2013 mennessä. Pyydämme Teitä ystävällisesti
suorittamaan saatavamme eräpäivään mennessä.

Eräpäivän jälkeen maksamaton lasku siirtyy perintätoimiston perittäväksi.

SEN003X-

Viite		Eräpäivä		Maksettava	
		24.10.2012		110,61 eur	
Seinäjoen Energia Oy Y-tunnus 0974008-0		Viivästyskorko 8 %			
Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	IBAN FI06 1570 3000 1035 82 FI06 5419 0120 0279 52		BIC NDEAFIHH OKOYFIHH		
Saaja Mottagare	SEINÄJOEN ENERGIA OY VARASTOTIE 5, 60100 SEINÄJOKI		Laskun numero		
TILISIIRTO GIRERING Maksajan nimi ja osoite Betalarens namn och adress Alle- kirjoitus Underskrift			Asiakasnumero		
			Viitenro Ref.nr		
Tilitä nro Från konto nr			Eräpäivä Förf.dag	06.03.2013	Euro 110,61


Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.

Betalningen förmedlas till mottagaren enligt vilkoren för betalningsförmedling och endast till det kontonummer som betalaren angett.

PANKKI BANKEN

LIFE

LIITE 5: Perintäilmoitus

 Seinäjoen Energia Varastotie 5, 60100 SEINÄJOKI		PERINTÄILMOITUS 22.02.2013	
		Laskun numero Sopimusnumero Asiakasnumero Käyttöpaikkatunnus Käyttöpaikan osoite	
		Myyjän tunnus sähkönkäyttöpaikalle Sopimuksen viite Yhteydenotot: Puhelinvaihe 020 7601 400 Maksuajat 020 7601 413 Fax 020 7601 402 www.seinajoki.fi/energia Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu.energia@seinajoki.fi	
<p>*** ILMOITUS PERINTÄTOIMENPITEISTÄ ***</p> <p>Maksumuistutuksesta huolimatta emme ole saaneet suoritusta erääntyneestä sähkölaskusta 21.02.2013 mennessä. Mikäli laskua ei ole maksettu mennessä, menee saatavamme perintään, josta Teille aiheutuu huomattavia lisäkustannuksia</p>			
Viite		Eräpäivä	Maksettava
		10.12.2012	85,64 eur
Seinäjoen Energia Oy Y-tunnus 0974008-0		Selverkot Oy Y-tunnus 2083762-5	Viivästyskorko 8 %
Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	IBAN FI06 1570 3000 1035 82 FI06 5419 0120 0279 52		BIC NDEAFIHH OKOYFIHH
Saaja Mottagare	SEINÄJOEN ENERGIA OY VARASTOTIE 5, 60100 SEINÄJOKI		Laskun numero Asiakasnumero
TILISIIRTO GIERING Maksajan nimi ja osoite Betalarens namn och adress Alle- kirjoitus Underskrift			Viitenro Ref.nr
	Tilitä nro Från konto nr	Eräpäivä Förf.dag	06.03.2013 Euro 85,64

Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.

Betalningen förmedlas till mottagaren enligt villkoren för betalningsförmedling och endast till det kontonummer som betalaren angivit.

DANFYS BANKEN

LIITE 6: Katkaisuilmoitus



KATKAISUILMOITUS

22.02.2013

Laskun numero
Sopimusnumero
Asiakasnumero
Käyttöpaikkatunnus
Käyttöpaikan osoite

Myyjän tunnus
sähkönkäyttöpaikalle
Sopimuksen viite
Yhteydenotot:
Puhelinvaihe 020 7601 400
Maksuajat 020 7601 413
Fax 020 7601 402
www.seinajoki.fi/energia
Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu.energia@seinajoki.fi

*** SÄHKÖNTOIMITUKSEN KESKEYTTÄMINEN ***

Emme ole saaneet suoritustanne erääntyneestä laskusta 21.02.2013 mennessä, joten tulemme sähköntoimitusehtojen mukaisesti katkaisemaan sähköntoimituksen 19.03.2013. Mikäli olette maksaneet laskun, PYYDÄMME TEITÄ OTTAMAAN VÄLITTÖMASTI YHTEYTTÄ TOIMISTOOMME. Puh. 0207601413

Sähköntoimituksen keskeyttämisen yhteydessä luemme mittarin ja sähköt kytkemme vasta, kun kaikki erääntyneet laskut sekä toimenpiteistä aiheutuneet kustannukset yhteensä 135,00 euroa, on maksettu.

Työajan ulkopuolella kytkemisestä peritään 156,00 euroa yhteensä 223,50 euroa. Sähköntoimitusehtojen mukaisesti emme korvaa keskeyttämisestä mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja.

SEIN99X-

Viite		Eräpäivä	Maksettava
Seinäjoen Energia Oy Y-tunnus 0974008-0		26.09.2012	38,21 eur
Seiverkot Oy Y-tunnus 2083762-5		Viivästyskorko 8 %	
Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	IBAN FI06 1570 3000 1035 82 FI06 5419 0120 0279 52	BIC NDEAFIHH OKOYFIHH	
Saaja Mottagare	SEINÄJOEN ENERGIA OY VARASTOTIE 5, 60100 SEINÄJOKI	Laskun numero Asiakasnumero	
Maksajan nimi ja osoite Betalarens namn och adress Alle- kirjottus Underskrift		Viitenro Ref.nr	
Tilittä nro Från konto nr		Eräpäivä Fört.dag	* HETI * Euro 38,21

Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.

Betalningen förmedlas till mottagaren enligt villkoren för betalningsförmedling och endast till det kontonummer som betalaren angivit.

PANKKI BANKEN

Eno